



Universitat d'Alacant
Universidad de Alicante

TRABAJO FIN DE GRADO

Los impactos económicos, socioculturales y medioambientales del
turismo británico en Benidorm, Alicante.

Grado en Turismo

Facultad de Filosofía y Letras

Autora: **Marta Sánchez Caba**

Tutor: **Carlos Cortés Samper**

6 de junio de 2019

Resumen

Este trabajo de investigación tiene como objetivo principal analizar los impactos económicos, socioculturales y medioambientales del turismo británico en Benidorm (Alicante). Para ello, se ha llevado a cabo una investigación cualitativa, en la que se ha obtenido la información necesaria mediante la opinión personal de residentes y trabajadores del sector turístico de Benidorm, así como también la de un experto en turismo. La técnica de investigación empleada para la obtención de datos ha sido la entrevista en profundidad. Asimismo, en el marco teórico del proyecto se introducen los impactos que produce el turismo en un destino turístico y se explica el desarrollo turístico de Benidorm desde sus inicios hasta llegar a consolidarse como uno de los principales destinos turísticos de la costa mediterránea.

Palabras Clave

Benidorm, turismo británico, impactos económicos, impactos socioculturales, impactos medioambientales.

Abstract

This research project is aimed at analysing the economic, sociocultural and environmental impacts of British holidaymakers in Benidorm (Alicante). Therefore, a qualitative research has been carried out, since the searched information was the personal opinion of Benidorm residents, Benidorm tourism sector workers, and an expert in tourism have about British tourists in Benidorm. The research technique used to collect the data was the personal interview. Likewise, in the theoretical framework of the project, the impacts of tourism on a tourist destination are introduced and the tourist development of Benidorm is explained from its beginnings until it consolidates as one of the main tourist destinations on the Mediterranean coast.

Key Words

Benidorm, British tourism, economic impacts, sociocultural impacts, environmental impacts.

Índice

Introducción y Justificación.....	5
Capítulo 1. Objetivos y Metodología.....	6
1.1 Introducción.....	6
1.2 Objetivos de investigación.....	6
1.3 Cuestiones de investigación.....	7
1.4 Enfoque de investigación.....	7
1.5 Diseño de las técnicas de investigación.....	8
1.5.1 Técnica cualitativa.....	8
1.5.2 Muestreo.....	9
1.5.3 Consideraciones éticas.....	9
1.6 Prueba de la técnica de investigación.....	10
1.7 Recogida de datos.....	10
1.8 Limitaciones de la investigación.....	11
1.9 Conclusión del Capítulo 1.....	11
Capítulo 2. Marco Teórico.....	13
2.1 Introducción.....	13
2.2 Benidorm: una ciudad turística.....	13
2.2.1 Los inicios turísticos de Benidorm.....	13
2.2.2 Desarrollo de Benidorm como destino turístico.....	14
2.2.3 El éxito de Benidorm.....	16
2.2.4 Las mejoras en Benidorm.....	17
2.2.5 Benidorm actualmente.....	18
2.2.6 Tipos de turistas en Benidorm.....	18
2.3 Impactos del turismo.....	19
2.3.1 Impactos económicos.....	20
2.3.2 Impactos socioculturales.....	21
2.3.3 Impactos medioambientales.....	21
2.4 Conclusión del Capítulo 2.....	22

Capítulo 3. Resultados de Investigación.....	24
<i>3.1 Introducción.....</i>	<i>24</i>
<i>3.2 Impactos económicos.....</i>	<i>24</i>
<i>3.3 Impactos socioculturales.....</i>	<i>31</i>
<i>3.4 Impactos medioambientales.....</i>	<i>37</i>
<i>3.5 Conclusión del Capítulo 3.....</i>	<i>39</i>
Conclusiones.....	40
Bibliografía y Webgrafía.....	43
Apéndices.....	46
<i>Apéndice I. Transcripciones.....</i>	<i>46</i>
<i>Apéndice II. Fotografías.....</i>	<i>74</i>

Introducción y Justificación

Este Trabajo Fin de Grado es un inicio a la investigación. Tal y como su título indica, este proyecto tiene como objetivo principal descubrir cuáles son los impactos económicos, socioculturales y medioambientales del turismo británico en Benidorm, Alicante.

La idea de esta temática surgió el año pasado, mientras cursaba mi último año del Grado en Turismo en Preston (Inglaterra), con una beca Erasmus. Estando allí, decidí que quería conectar, de algún modo, el país que me acogía con mi país de origen y, en concreto, con mi ciudad natal. Lo tuve fácil, pues el turismo británico supone más del 66% del turismo receptivo internacional que recibe Benidorm (Ayuntamiento de Benidorm, 2018). Es evidente que toda esa gran cantidad de personas concurriendo en la ciudad tiene consecuencias tanto en la propia ciudad como en sus residentes. Así pues, decidí que este proyecto me podría ayudar a descubrir estas consecuencias.

Este Trabajo Fin de Grado se compone de tres Capítulos principales. El primero es el Capítulo de los Objetivos y Metodología, en el cual se exponen tanto el objetivo general como los objetivos específicos de la investigación, así como también el procedimiento utilizado para la realización del estudio. El segundo es el Capítulo del Marco Teórico, en el cual se desarrolla la evolución de Benidorm como destino turístico y se explican los impactos que supone el turismo en un destino. Por último, el tercer Capítulo es el de los Resultados de Investigación, en el cual se exponen los resultados obtenidos tras la investigación. Además, este proyecto también incluye un apartado de Apéndices, en el cual se adjuntan las transcripciones de las entrevistas realizadas en el proceso de investigación, y también un par de fotos del antes y el después de Benidorm.

Capítulo 1. Objetivos y Metodología

1.1 Introducción

Este capítulo aborda el diseño de investigación que se ha desarrollado para llevar a cabo este proyecto. En él se incluyen todos los detalles relacionados con la forma en la que se ha realizado el estudio (Quinlan, 2011). En primer lugar, se muestran los objetivos y las cuestiones de investigación. En segundo lugar, se explica el enfoque de investigación seguido en la realización del estudio y el motivo por el cual ha sido elegido. Además, se incluyen las técnicas de recogida de datos utilizadas para obtener la información, así como también la explicación del método de muestreo utilizado y las consideraciones éticas. Finalmente, se exponen las limitaciones encontradas durante la investigación (Quinlan, 2011 y White y Rayner, 2014).

1.2 Objetivos de investigación

Este apartado clarifica qué se pretende conseguir con el desarrollo de esta investigación, es decir, muestra el objetivo general del proyecto, así como también los objetivos específicos que se pretenden obtener en la investigación.

Es una realidad que existe una gran cantidad de turistas británicos que eligen Benidorm como destino turístico, ya que más del 66% del total del turismo receptivo internacional que recibe la ciudad es de esta nacionalidad (Ayuntamiento de Benidorm, 2018). Las causas son diversas, ya sea por el clima, o porque en Benidorm se sienten como en casa, debido al elevado número de gente inglesa que tiene su residencia allí o en otras zonas de la provincia. En cualquier caso, es evidente que este flujo turístico tiene consecuencias tanto positivas como negativas en los diferentes subsistemas de la ciudad (económico, sociocultural y medioambiental), y el objetivo general de este proyecto es analizar e investigar esas consecuencias e impactos que tiene el turismo británico sobre el destino turístico Benidorm.

Asimismo, cabe destacar que lo que se pretende en esta investigación es obtener la opinión personal tanto de residentes en Benidorm como de trabajadores del sector turístico de la ciudad, completando la información obtenida de estos informantes con la de un experto en turismo y en la ciudad de Benidorm.

Así pues, los objetivos específicos planteados en esta investigación son los siguientes:

- a. Identificar cuáles son las repercusiones del turismo británico en la economía de una ciudad tan turística como es Benidorm.
- b. Analizar cuál es el impacto social y cultural de estos turistas sobre los residentes nativos de Benidorm: es decir, cómo coexisten o si hay diferencias sociales y/o culturales.
- c. Identificar los impactos medioambientales que origina el turismo en Benidorm.

1.3 Cuestiones de investigación

Este proyecto de investigación pretende analizar los impactos económicos, socioculturales y medioambientales, tanto positivos como negativos, del turismo británico en Benidorm (Alicante). Por lo tanto, este estudio trata de responder a las siguientes preguntas de investigación:

- Benidorm, como destino turístico principal del mercado británico, ¿qué tipo de impactos económicos soporta por esta dependencia respecto del turismo británico de Benidorm?
- Por otro lado, la llegada masiva de turistas británicos a Benidorm, ¿qué impactos sociales y culturales conlleva la coexistencia entre los turistas británicos y los residentes de Benidorm?
- Desde un punto de vista ambiental y de sostenibilidad, ¿cuáles son los impactos medioambientales del turismo británico en Benidorm?

1.4 Enfoque de investigación

Esta investigación sigue un *enfoque cualitativo*, es decir, la información que se pretende conseguir es la opinión personal, tanto de residentes en Benidorm como de trabajadores del sector turístico en esta ciudad, así como también la de un experto en turismo, acerca de los turistas británicos en Benidorm. Esta información es subjetiva, amplia y no puede ser medida; sin embargo, puede ser interpretada para conocer las distintas visiones sobre una misma temática (White y Rayner, 2014 y Quinlan, 2011).

Contrariamente, con un *enfoque cuantitativo*, la información obtenida y analizada es, normalmente, de carácter estadístico, que puede ser obtenida más fácilmente mediante

encuestas para medir y analizar un determinado fenómeno. Además, las conclusiones obtenidas mediante esta metodología pueden ser, a menudo, generalizables (White y Rayner, 2014, Quinlan, 2011 y Mas, 2012).

A pesar de todas las ventajas que presenta, a priori, el *enfoque cuantitativo*, cabe destacar que, en una población como la de Benidorm, con 46.921 residentes nacionales empadronados (Ayuntamiento de Benidorm, 2018), obtener una muestra representativa supondría realizar más de 100 encuestas entre los residentes de la ciudad. Esto conllevaría un coste temporal bastante elevado, tanto en la recogida como en el análisis estadístico de los datos obtenidos. Por tanto, por este motivo, además de porque el objetivo principal de la investigación es conocer la opinión personal de personas ligadas de diferentes maneras a la ciudad de Benidorm, se ha seguido, finalmente, un *enfoque cualitativo*.

1.5 Diseño de las técnicas de investigación

1.5.1 Técnica cualitativa

La técnica cualitativa utilizada para recoger los datos de esta investigación es la *entrevista personal*, que es el método más popular de recogida de datos cualitativos (White y Rayner, 2014). En este tipo de entrevistas, la investigadora entrevista y pregunta a los entrevistados uno por uno en profundidad (Quinlan, 2011 y Mas, 2012). Estas entrevistas pueden ser *estructuradas o semiestructuradas*, en las cuales la entrevistadora tiene una idea clara de qué preguntar y, por tanto, se basa en una guía de entrevista; y *no estructuradas*, en las cuales el entrevistado tiene más libertad a la hora de hablar y expresar lo que piensa acerca del tema investigado y, en este caso, la entrevistadora no sigue unas pautas específicas para el desarrollo de la entrevista (White y Rayner, 2014 y Mas, 2012).

En esta investigación, se han utilizado ambos modelos: las *entrevistas personales estructuradas* y las *no estructuradas*. La *entrevista no estructurada* ha sido utilizada con el experto en turismo, mientras que con el resto de los entrevistados se utilizó la *estructurada*.

1.5.2 Muestreo

La técnica de muestreo empleada en esta investigación es el muestreo *no probabilístico*. En concreto, el *muestreo por juicio o criterio*. Con esta técnica, la investigadora selecciona a los entrevistados de manera subjetiva siguiendo una serie de características que ella considera relevantes a la hora de aportar datos significativos a la investigación. En este sentido, cabe decir que los entrevistados son informantes clave sobre el tema investigado (Mas, 2012 y Quinlan, 2011). De esta manera, se han seleccionado residentes y trabajadores del sector turístico de Benidorm, todos ellos localizados en diferentes zonas de la ciudad, con el objetivo de encontrar posibles diferencias de opiniones según la zona en la que viven o trabajan, y se ha seleccionado también a un experto en la materia de turismo, quien, además, ha publicado varios libros y artículos en los que explica detalladamente la evolución de la ciudad de Benidorm como destino turístico.

Por tanto, siguiendo esta técnica, los entrevistados seleccionados son: un profesor de “Sociología del Turismo” en la Universidad de Alicante; tres trabajadores del sector turístico de Benidorm, en concreto, un responsable del Departamento de Calidad de un hotel y dos responsables del Departamento de Recepción de otros dos hoteles (dos de los hoteles están situados en la zona turística que los turistas británicos frecuentan (“Rincón de Loix”), y el otro en el centro de la ciudad); y, por último, tres residentes nativos de Benidorm, una persona que vive en una zona residencial, otra que vive en el centro de la ciudad y otro que vive en el “Rincón de Loix”.

1.5.3 Consideraciones éticas

Las principales consideraciones éticas de esta investigación son el anonimato y la confidencialidad. El anonimato garantiza a los entrevistados que sus identidades no van a ser reveladas, mientras que la confidencialidad les asegura que sus respuestas sólo van a ser leídas por la investigadora y, quizás también, en este caso, por el tutor del proyecto (Quinlan, 2011 y Mas, 2012).

Además, en esta investigación, todos los participantes fueron adecuadamente informados acerca del proyecto, y todos ellos aceptaron libremente participar en él (White y Rayner, 2014).

1.6 Prueba de la técnica de investigación

Quinlan (2011) define la prueba piloto como el proceso mediante el cual las técnicas de investigación son testadas. De acuerdo con esta definición, las preguntas de las entrevistas utilizadas en este estudio fueron sometidas a prueba, con el objetivo de descubrir posibles errores de comprensión.

Para el ensayo, se seleccionó una estudiante universitaria española para que leyera tranquilamente las preguntas y tratara de comprenderlas. Cuando terminó de leerlas todas, detectó que algunas cuestiones eran un poco repetitivas y que algunas otras eran difíciles de comprender. Además, las preguntas también fueron revisadas por el tutor, quien sugirió añadir una cuestión para los trabajadores hoteleros en relación con los turoperadores británicos. Gracias a estos consejos, las preguntas iniciales fueron modificadas hasta llegar a convertirse en las preguntas finales que se utilizaron en las entrevistas reales.

1.7 Recogida de datos

Los datos de esta investigación se han recogido mediante dos tipos diferentes de fuentes de información. Por un lado, la información con la que se ha elaborado el marco teórico ha sido obtenida mediante *fuentes externas secundarias*, es decir, la información ya existía previamente a esta investigación. Por otro lado, para obtener información no existente anteriormente, ha sido necesaria la utilización de una *fuentes externa primaria*, es decir, una parte de la investigación se ha basado en la búsqueda de la información mediante métodos de recopilación de datos como, en este caso, las *entrevistas en profundidad* (Quinlan, 2011 y Mas, 2012).

En el caso de la información existente, se ha precisado de *fuentes de información publicadas*. En concreto, en primer lugar, de *fuentes metodológicas*, en las que se explican diferentes técnicas y métodos a seguir en una investigación; en segundo lugar, de *fuentes estadísticas*, las cuales proporcionan datos cuantitativos; y, por último, se han buscado *fuentes bibliográficas*, algunas específicas de la materia investigada y otros no específicas, pero de los cuales se ha podido extraer información relevante para el desarrollo del estudio. Asimismo, también cabe destacar que se ha obtenido información de diversos artículos académicos publicados en *bases de datos* (Mas, 2012).

La obtención de los datos primarios se llevó a cabo mediante *entrevistas estructuradas y no estructuradas*, como se ha mencionado anteriormente. En las *entrevistas estructuradas o semiestructuradas* había preguntas tanto abiertas, en las que los entrevistados podían expresar con total libertad su opinión, como cerradas, a las cuales tenían que contestar con un “sí” o un “no” (Mas, 2012 y White y Rayner, 2014). Sin embargo, estas últimas siempre iban acompañadas de un “¿por qué?”, con el objetivo de obtener una información más amplia y detallada. La *entrevista no estructurada* sólo constaba de preguntas abiertas. Además, antes de las entrevistas, la temática investigada fue explicada adecuadamente a todos los participantes (Quinlan, 2011 y White y Rayner, 2014). Finalmente, todas las entrevistas fueron grabadas en audio y, posteriormente, transcritas (Quinlan, 2011).

1.8 Limitaciones de la investigación

La principal limitación de este proyecto es que, al basar los resultados en una investigación cualitativa, estos no pueden ser generalizables (Quinlan, 2011). Es decir, los datos obtenidos a través de las entrevistas realizadas a siete entrevistados, no se pueden generalizar a toda la población de Benidorm y trabajadores del sector turístico de esta ciudad. Sin embargo, Quinlan (2011) sugiere que este tipo de investigaciones son transferibles a otros contextos, y de ahí su importancia y relevancia. Además, White y Rayner (2014), así como Quinlan (2011), coinciden en que la validez es otro de los problemas de los estudios cualitativos, ya que los resultados dependen de cuán honestas sean las respuestas de los participantes.

1.9 Conclusión del Capítulo 1

El objetivo de este proyecto es descubrir los impactos económicos, socioculturales y medioambientales que los turistas británicos suponen en la ciudad de Benidorm. Con la finalidad de la investigación establecida, y para descubrir dichos impactos, se ha llevado a cabo un estudio cualitativo.

La principal técnica empleada para obtener los datos primarios fue la entrevista en profundidad, tanto estructurada o semiestructurada como no estructurada. Las entrevistas constaban tanto de preguntas abiertas como cerradas, las cuales fueron

previamente sometidas a prueba. Además, la muestra de participantes fue seleccionada mediante un muestreo por juicio o criterio.

Finalmente, debe mencionarse que, los resultados de este estudio, al seguir un enfoque cualitativo, no pueden ser generalizables, y que, por otro lado, la validez de la información obtenida depende de la honestidad de los participantes en sus respuestas.

Capítulo 2. Marco Teórico

2.1 Introducción

En este capítulo se describe, por una parte, cómo se ha desarrollado turísticamente la ciudad de Benidorm, aplicando los Modelos de Butler (1980) y de Young (1983), hasta llegar a consolidarse como uno de los principales destinos turísticos de la costa del Mediterráneo (Mazón, 2010). También se muestra la evolución de los tipos de turistas de la ciudad. Por otra parte, se explican los impactos económicos, socioculturales y medioambientales que supone el turismo en un destino turístico.

2.2 Benidorm: una ciudad turística

Benidorm es una de las ciudades españolas más conocidas en toda Europa situada en el Mar Mediterráneo. Tiene una superficie física total de 3.817 hectáreas, con 14,3 km de costa, de los cuales 5,4 km son playas, entre las que destacan La Playa de Levante y La Playa de Poniente (Ayuntamiento de Benidorm, 2018). Su principal actividad económica se centra, casi exclusivamente, en el turismo de sol y playa. En cuanto a la actividad turística, más de cinco millones de turistas internacionales visitan Benidorm anualmente (Mazón, 2010). Sin embargo, a pesar de que hoy en día esta gran cantidad de turistas es habitual para la ciudad de Benidorm, esta localidad y su elevado flujo turístico no siempre han sido así en el pasado. A continuación, se comentará la evolución turística por la que un pequeño pueblo mediterráneo se convirtió en una ciudad turística.

2.2.1 Los inicios turísticos de Benidorm

Considerando el modelo de Butler (1980), este, estima que, en la primera etapa del ciclo de vida de un destino turístico, denominada **exploración**, sólo existe un pequeño número de turistas en el pueblo y éste carece de infraestructuras turísticas específicas. Además, Young (1983) afirma que, en este punto, al que denomina **“early traditional”**, la población se dedica a actividades agrícolas y/o pesqueras con servicios orientados a la comunidad. De acuerdo con Young (1983), Mazón (2010) explica que Benidorm era inicialmente un pequeño pueblo pesquero donde sus ciudadanos vivían de la pesca y la agricultura.

Sin embargo, Walton (2002) señala que, durante los siglos XVIII y XIX, en casi toda Europa era muy común entre las clases adineradas visitar fuentes de aguas termales y minerales. Este autor comenta que durante esos años se crearon balnearios como lugares de salud y relajación. Este autor muestra el ejemplo del balneario inglés de la ciudad de Bath (Somerset, Reino Unido), que fue uno de los primeros. Además, el autor también menciona que la primera ciudad especializada en baños con agua de mar, como fuente de salud y regeneración del cuerpo, fue una ciudad de Inglaterra. Asimismo, la etapa *“late traditional”* del Modelo de Young (1983) ilustra que los habitantes de las ciudades cercanas comienzan a ser los primeros visitantes del pueblo. Para el caso de Benidorm, Mazón (2010) indica que, desde la segunda mitad del siglo XIX, muchas familias adineradas procedentes del interior de España comenzaban a ir a Benidorm en busca de la calma de sus playas, así como de las propiedades curativas del agua del mar.

Siguiendo el modelo de Butler, en la segunda etapa, considerada como *implicación* para Butler (1980) e *“initial tourism”* para Young (1983), ambos autores coinciden en que el número de visitantes aumenta, y las infraestructuras turísticas son proporcionadas por la población local. Por ejemplo, los residentes locales proporcionan sus casas como alojamiento. Mazón (2010) señala que, en la década de los años 30, durante el verano, la demanda de alojamiento aumentaba debido a la gran cantidad de visitantes que iban a Benidorm desde pueblos cercanos del interior, como Alcoy o Callosa d'en Sarrià. Debido a la elevada demanda de un sitio donde alojarse, lo que hacían los habitantes de Benidorm era dejar sus casas en el pueblo a los turistas, mientras que ellos se iban a sus casas de campo y, de esta manera, estas familias obtenían ingresos adicionales. En ese momento, en Benidorm solamente existían dos pensiones y un hostel, con una oferta de alojamiento de sólo diez camas. Más tarde, se construyó el primer hotel de la ciudad, llamado “Bilbaíno”, que se inauguró oficialmente entre 1926 y 1930 (Mazón, 2010 y Hotel Bilbaíno, 2018).

2.2.2 Desarrollo de Benidorm como destino turístico

Una vez más, Butler (1980) y Young (1983) coinciden en que, en la tercera etapa, denominada *desarrollo* y *“early-expanding tourism”* respectivamente, el número de visitantes aumenta aún más. Ambos autores afirman que el pueblo comienza a convertirse en una ciudad turística, con más infraestructuras disponibles para los

visitantes, como hoteles, bares y restaurantes. Siguiendo esta premisa, autores como Ivars, Rodríguez y Vera (2013) señalan a Benidorm como ejemplo típico de los destinos turísticos que emergieron a lo largo de la costa mediterránea en la década de los años 60, coincidiendo con el auge del turismo de masas que atendía, principalmente, a turistas extranjeros a través de grandes turoperadores internacionales que controlaban el mercado. Sin embargo, los autores apuntan que su modelo de desarrollo urbano único es crucial para comprender la dinámica de este destino turístico.

Pero la gran transformación de Benidorm tuvo lugar gracias a la implementación del Plan General de Ordenación Urbana de 1956, que fue promovido por el entonces alcalde Pedro Zaragoza Orts (Mazón, 2010 e Ivars, 2013). Como comenta Ivars (2013), este plan definió un modelo de ciudad vertical que ha configurado, tras su desarrollo, un modelo característico y singular por el que es reconocida la ciudad. De este modo, Mazón (2010) e Ivars (2013) afirman que este modelo urbano es hoy en día reconocido por su funcionalidad y eficiencia económica, y también desde un punto de vista ambiental, ya que supone una menor ocupación del suelo y una gestión más lógica del agua, un menor uso del transporte público y una mayor calidad del espacio urbano. Incluso los expertos consideran la ciudad de Benidorm como un ejemplo de sostenibilidad (Mazón, 2010). Así, Mazón (2010) comenta que uno de los principales éxitos de esta planificación territorial fue utilizar las parcelas de tierra que rodeaban los edificios y destinarlas al uso público. De esta manera, fue posible la creación de establecimientos comerciales, cafeterías, restaurantes, espacios de ocio y entretenimiento, etc., lo que, a su vez, trajo consigo un ambiente vivaz y animado en las calles de la ciudad (Mazón, 2010). El autor también asegura que, en este plan, se diseñaron grandes avenidas en forma de cuadrícula, lo que sin duda fue una elección más que acertada, ya que este diseño preparó las calles de Benidorm para el aumento de tráfico y de personas que, posteriormente, la ciudad acabaría teniendo.

Sobre esta cuestión, además, Ivars (2013) afirma que el Plan General de Ordenación Urbana de 1956 priorizó fundamentalmente la construcción de hoteles, con la colaboración de turoperadores internacionales, sobre todo británicos. Un documento con datos estadísticos realizado por el Ayuntamiento de Benidorm (2018) indica que, en

alojamientos regulares, es decir, hoteles, hostales y pensiones, apartamentos y campings, Benidorm ofrece más de 79.900 plazas en 2018.

Considerando el ejemplo de Benidorm, esta es la etapa en la que, lo que empieza ya a consolidarse como destino turístico, es además promocionado (Butler, 1980 y Young, 1983). De esta manera, Mazón (2010) comenta sobre Benidorm, que, una vez planificado el desarrollo urbano y turístico de Benidorm, la ciudad empezó a ser promocionada. El autor sostiene que se llevaron a cabo diferentes tipos de eventos para promocionar Benidorm en todo el mundo. Uno de los ejemplos más conocidos fue el “*Festival Español de la Canción*”, creado en 1959 y que contribuyó a dar a conocer a Benidorm (Mazón, 2010).

2.2.3 El éxito de Benidorm

Butler (1980) observa que, durante las etapas siguientes, a las cuales denomina etapas de **consolidación** y **estancamiento**, la tasa de crecimiento del flujo turístico es menor que en años anteriores, pero que el número total de turistas no disminuye. Además, Young (1983), quien denomina esta etapa como “**expanding tourism**”, señala que, en este punto, son los turoperadores los que promocionan la ciudad, y que la entrada de capital no local se vuelve importante.

Asimismo, Walton (2002) sugiere que Gran Bretaña fue la fuerza impulsora de las vacaciones en la costa. De acuerdo con esta idea, Bramwell (2004) describe que, desde finales de los años 50, muchas zonas costeras como España, comenzaron a atraer una cantidad sin precedentes de turistas del norte de Europa. Ambos autores coinciden en que el clima mediterráneo era más atractivo y fue uno de los factores más importantes. Otros factores han sido considerados por otros autores, como Bramwell (2004) que asegura que este flujo turístico de personas de diferentes clases sociales fue posible debido a los crecientes ingresos que trajo consigo la prosperidad de la posguerra, a las vacaciones más largas y pagadas, y gracias también a las innovaciones en los medios de transporte, especialmente a la consolidación del avión de pasajeros. Una vez más, Walton (2002) y Bramwell (2004) coinciden en que este fenómeno también se hizo posible debido a la creación de paquetes vacacionales estandarizados que combinaban alojamiento y transporte, e incluso las comidas, comercializados por nuevos tipos de

turoperadores. De este modo, Walton (2002) se refiere a este nuevo producto como “paquete todo incluido”. El mismo autor afirma que esta nueva tipología turística no comenzó a afectar al mercado interno antes de los años 70. Este autor denomina este tipo de turismo como “**turismo de masas**”. En ese momento, Benidorm era ya uno de los principales destinos de esta nueva tipología turística, modificando así por completo la situación anterior de la ciudad (Mazón, 2010).

2.2.4 Las mejoras en Benidorm

Las últimas etapas del ciclo de vida de un destino turístico de Butler (1980) son, por un lado, el **rejuvenecimiento** y, por otro, el **declive** del destino. El autor afirma que, en la fase de **declive**, el mercado existente es ya antiguo y maduro, y las infraestructuras turísticas y el alojamiento se transfieren a otros usos distintos al turismo. Por el contrario, Butler (1980) define la etapa de **rejuvenecimiento** como el momento en el que las atracciones turísticas de la ciudad cambian, o los recursos naturales no utilizados anteriormente, se desarrollan, y los sectores público y privado trabajan de manera conjunta para revitalizar el destino. Coincidiendo con Butler, Young (1983) comenta que, en esta etapa, denominada como “**intensive tourism**”, se invierte más en la ciudad y se lleva a cabo un extenso desarrollo de la misma.

Siguiendo la teoría, autores como Ivars, Rodríguez y Vera (2013) comentan que, en la década de los años 90, se llevaron a cabo medidas públicas para promover la renovación de destinos maduros. De acuerdo con esta premisa, Bramwell (2004) observa que, durante los últimos veinte años, los políticos han alentado promover una mayor diversificación de productos. El autor indica que una de las respuestas políticas involucró el desarrollo de nuevos productos, los cuales estaban principalmente enfocados al turismo de masas, pues se trataba de grandes infraestructuras que podían atraer una cantidad sustancial de usuarios. Siguiendo este argumento, Benidorm contaba con un parque acuático orientado a visitantes de todas las edades. Además, Vera (1994) comenta que se desarrolló una nueva política de productos en Benidorm, la cual se centró en la mejora de los equipamientos y servicios urbanos. Según esta política, Vera (1994) e Ivars, Rodríguez y Vera (2013) ilustran que, en una zona de Benidorm, llamada l’Aigüera, por donde antiguamente pasaba un río, parte del lecho del río, ya seco, que atravesaba la ciudad se utilizó para crear un extenso parque público con espacios

abiertos, hoy en día conocido como Parque de l'Aigüera. Asimismo, los autores comentan que también se construyó el paseo marítimo de la playa de Levante, lo cual le proporcionó una mayor accesibilidad y un mayor atractivo turístico. A su vez, indican también que, en el año 2000, se inauguró un parque temático a las afueras de Benidorm. Los autores aseguran que el parque fue descrito como una renovación del destino turístico destinada a atraer nuevos segmentos de demanda a Benidorm. La decisión de construirlo se vio influida por la idea de que los parques temáticos hacían que los destinos turísticos fueran más competitivos (Ivars, Rodríguez y Vera, 2013). Durante los años siguientes, y aún ahora en la actualidad, Benidorm ha estado en constante renovación y modernización (Ivars, Rodríguez y Vera, 2013).

2.2.5 Benidorm actualmente

Mazón (2010) e Ivars (2013) coinciden en que Benidorm se ha consolidado como uno de los principales destinos de turismo de sol y playa de la costa mediterránea.

Respecto a las estadísticas, en el artículo escrito por Ivars, Rodríguez y Vera (2013) se indica que, anualmente en Benidorm, sólo los hoteles registran aproximadamente 10 millones de pernoctaciones, de las cuales la mitad corresponden a turistas extranjeros, principalmente británicos. Además, por un lado, los datos estadísticos muestran que 43.398 turistas británicos visitaron Benidorm en 2018. Les siguen los turistas holandeses, con 7.445 y los franceses, con 5.490. También destacan países como Bélgica, con 4.072 turistas, y Alemania y Europa del Este, con más de 2.400 turistas. Por otro lado, respecto a los turistas nacionales, Madrid y País Vasco son las principales comunidades autónomas que visitan Benidorm. La Comunidad de Madrid con algo más de 12.900 turistas y el País Vasco con casi 13.800 (Ayuntamiento de Benidorm, 2018). Estos datos muestran que Benidorm recibe turistas tanto nacionales como internacionales, la mayoría de ellos procedentes de Europa y, especialmente, de Gran Bretaña.

2.2.6 Tipos de turistas en Benidorm

Después de analizar la evolución de Benidorm como destino turístico, se puede afirmar que los tipos de turistas que visitan Benidorm han evolucionado de igual manera que lo ha hecho la ciudad a lo largo de los años.

Inicialmente, los turistas visitaban la ciudad para satisfacer sus necesidades más básicas, las fisiológicas, es decir, descansar y beneficiarse de las propiedades curativas del agua del mar (Maslow, 2018). Además, estos turistas viajaban por su cuenta, pues en aquella época, tal y como hemos visto anteriormente, todavía no existía el viaje organizado. Sin embargo, en la actualidad, la mayoría de los turistas que visitan Benidorm pueden ser calificados como *“psicocéntricos”*, ya que su principal motivación es visitar destinos que ya conocen, porque probablemente los hayan visitado anteriormente, y los cuales cuentan con un alto desarrollo en equipamiento turístico (Plog, 1974). Además, Wickens (2002) denomina a estos turistas como *“the ravers”*: los que prefieren la opción más barata, sol, playa y la vida nocturna de la ciudad. Estos turistas suelen visitar Benidorm en viaje organizado.

Además, aparte del buen clima durante los 365 días del año y sus playas, Benidorm también ofrece una amplia variedad de posibilidades de ocio como, por ejemplo, practicar diferentes deportes acuáticos, gracias al Club Náutico de la ciudad; una vida nocturna muy animada; una zona LGTB+ por las calles más antiguas de la localidad; o un área de gastronomía vasca, en la que los diferentes bares y restaurantes vascos ofrecen el típico pack “pincho y copa de vino” (Mazón, 2010). Este autor afirma que, gracias a esta gran oferta turística, Benidorm es perfectamente accesible a todos los diferentes tipos de turistas que deseen visitarla, ya sean jóvenes o ancianos, familias, parejas, y personas de todas las etnias, países y condiciones.

2.3 Impactos del turismo

En las últimas décadas, el turismo se ha convertido en una actividad cada vez más practicada por la población mundial (Quintero, 2004). El autor asegura que, este crecimiento, a veces, incontrolado del turismo, a menudo presenta consecuencias negativas en un destino turístico. De acuerdo con esta premisa, Picornell (1993) también indica que la actividad turística ya no sólo supone beneficios, sino también costes. Además, anteriormente en sus inicios, sólo se evaluaban los impactos del turismo desde un punto de vista económico, mientras que, hoy en día, también se tienen en cuenta las variables socioculturales y medioambientales (Picornell, 1993).

En este sentido, ambos autores, Quintero (2004) y Picornell (1993), coinciden en que los impactos del turismo son una compleja interacción de sucesos que se manifiesta entre los turistas, el destino turístico y su población. De esta interacción aparece la denominada **capacidad de carga**, que es el concepto que hace referencia al umbral o límite de tolerancia de los diferentes subsistemas (económico, sociocultural y medioambiental) de un destino turístico (Picornell, 1993 y Quintero, 2004). Como explica Picornell (1993) los impactos que no superen el umbral de tolerancia serán positivos, mientras que aquellos que sobrepasen los límites serán impactos negativos. Por su parte, Quintero (2004) indica que la capacidad de carga física hace referencia a la saturación de las instalaciones; a su vez, la disminución del bienestar del turista la denomina como capacidad de carga perceptual o psicológica; mientras que el malestar que sienten los residentes ante la cantidad excesiva de visitantes la denomina como capacidad de carga social; y, por último, establece la capacidad de carga ambiental, que hace referencia a la degradación del medioambiente.

A continuación, se comentan y explican cada uno de los impactos referidos en el párrafo anterior, donde se especificarán con detalle su caracterización teórica.

2.3.1 Impactos económicos

Diferentes autores como Ryan (2003) y Wall y Mathieson (2006), coinciden en que el turismo contribuye a la economía de un país con, por ejemplo, la contribución que supone para el Producto Interior Bruto o para la creación de empleo. Por ejemplo, Ryan (2003) comenta que el gasto que los visitantes realizan en un destino turístico, genera ganancias para los negocios turísticos que, a su vez, proporcionan servicios y capital a la industria turística.

El gasto turístico representa una inyección de dinero en la economía local de un destino. Esta aportación económica tiene tres tipos de impactos: directos, indirectos e inducidos. Por un lado, los impactos directos se ven reflejados en el incremento de los ingresos de las ventas de las empresas turísticas (Brida et al., 2008). Mientras que, por otro, Wall y Mathieson (2006) describen los impactos indirectos como los salarios de los empleados locales y, a su vez, Brida et al. (2008) consideran su significado cuando los proveedores directos compran sus suministros a otras empresas. A estos, cabe añadir también los

impactos inducidos, que surgen cuando los beneficiarios del gasto directo e indirecto (propietarios de empresas y empleados) gastan sus ingresos, lo que significa que aumenta el consumo local. Algunos autores como Wall y Mathieson (2006) denominan a este proceso como efecto multiplicador, que se define como el gasto acumulativo de los de los ingresos que, a su vez, crean ingresos adicionales.

No obstante, a pesar de los beneficios económicos, el turismo también supone una serie de costes. Wall y Mathieson (2006) indican que existen tanto costes directos como indirectos. Las inversiones en promoción y publicidad, transporte y otras infraestructuras del destino son algunos de los costes directos. Por el contrario, algunos ejemplos de costes indirectos son la importación de bienes para los turistas, la inflación que se genera en el destino y los costes de oportunidad (Wall y Mathieson, 2006).

2.3.2 Impactos socioculturales

En cuanto a los impactos socioculturales, Wall y Mathieson (2006) definen a estos impactos como *“el resultado de tipos de relaciones sociales particulares que ocurren entre turistas y anfitriones al estar en contacto”*. Los encuentros entre turistas y anfitriones se dan en tres contextos principales: cuando el turista consume algún bien o servicio del anfitrión; cuando el turista y el anfitrión se encuentran uno al lado del otro; y, por último, cuando las dos partes coinciden cara a cara con el objetivo de intercambiar información e ideas (De Kadt, 1979 citado en Wall y Mathieson, 2006, p. 223). Doxey (1975 citado en Wall y Mathieson, 2006, pp. 227-228 y Ryan, 2003, pp. 274-275) sugiere que la existencia de impactos recíprocos entre turistas y residentes puede convertirse en diferentes grados de irritación de estos segundos.

Ryan (2003) y Wall y Mathieson (2003) coinciden en que algunos ejemplos de impactos socioculturales son las relaciones interpersonales, la conducta moral, el crimen, la seguridad, el lenguaje, la salud y la religión, entre otros.

2.3.3 Impactos medioambientales

En cuanto a estos impactos, cabe diferenciar, por un lado, a los impactos ambientales positivos y, por otro, a los impactos ambientales negativos.

Para los primeros, autores como Wall y Mathieson (2006) resaltan algunos impactos medioambientales positivos del turismo como, por ejemplo, que proporciona un incentivo para la restauración de monumentos antiguos y para la conservación de los recursos naturales de un destino turístico, así como también de algunas de las infraestructuras de la ciudad, como el transporte público, por ejemplo. Estos autores también afirman que el turismo ayuda a ampliar la conciencia medioambiental. Otro impacto positivo que mencionan estos autores es que el turismo ha estimulado la transformación de edificios y sitios antiguos en instalaciones turísticas completamente nuevas. Además, Wight (1994b citado en Wall y Mathieson, 2006, p.166) comenta que algunos hoteles han implementado políticas de gestión de residuos, reciclaje y reutilización, y que muchos turoperadores turísticos ya prefieren contactar con alojamientos que les garanticen prácticas respetuosas con el medioambiente.

Por el contrario, el turismo también presenta impactos medioambientales negativos. Ryan (2003) señala que el transporte puede afectar negativamente al medioambiente debido a la contaminación que supone la quema de combustibles fósiles (considerando el transporte de turistas como factor principal). Además, Wall y Mathieson (2006) sugieren que los aceites y combustibles también pueden, a su vez, aumentar los niveles de toxicidad del agua. Ryan (2003) y Wall y Mathieson (2006) comentan también que algunas actividades, como acampar, pueden dañar la vegetación, sobre todo si se realiza esta práctica en lugares no habilitados o permitidos.

2.4 Conclusión del Capítulo 2

Como si de una relación causa-efecto se tratase, el turismo presenta una serie de impactos, que pueden ser positivos o negativos, en todos los destinos turísticos. Mientras que los económicos son fáciles de medir, ya que la mayoría de veces se trata, simplemente, de analizar datos numéricos, la evaluación de los impactos socioculturales y medioambientales presenta más dificultades, pues los resultados de los análisis siempre van a ser subjetivos de quien realice la evaluación. Sin embargo, es muy importante tener en cuenta, sobre todo, estos dos últimos impactos, para intentar mitigar las posibles consecuencias negativas tanto en la población local como en el entorno natural de un destino turístico.

Respecto al desarrollo de Benidorm como destino turístico, se puede concluir que Benidorm es uno de los principales ejemplos de destinos turísticos de sol y playa que surgieron durante la década de los años 60, con el auge del turismo de masas. A lo largo de los años, y gracias a un plan territorial muy bien planificado por el entonces alcalde de Benidorm, la ciudad ha logrado adaptarse a los factores externos e internos de la demanda turística, convirtiéndose así en uno de los destinos turísticos más importantes de la costa mediterránea. Por esto, y por su capacidad adaptativa también en la actualidad, se puede afirmar que Benidorm no se encuentra en una fase de declive. Además, de la misma manera que Benidorm ha evolucionado, también lo han hecho los tipos de turistas que visitan la ciudad. Sin embargo, es muy interesante darse cuenta de que los mismos turistas que comenzaron a visitar Benidorm, son los mismos que siguen visitando la ciudad hoy en día: los británicos.

Capítulo 3. Resultados de Investigación

3.1 Introducción

Este capítulo presenta los resultados obtenidos tras llevar a cabo una investigación cualitativa mediante una serie de entrevistas personales a siete participantes, todos ellos relacionados, de una forma u otra, con la ciudad de Benidorm. De esta manera, los entrevistados han sido: un profesor de “Sociología del Turismo” en la Universidad de Alicante; tres trabajadores del sector turístico de Benidorm, en concreto, un responsable del Departamento de Calidad de un hotel y dos responsables del Departamento de Recepción de otros dos hoteles; y, por último, tres residentes nativos de Benidorm.

En el capítulo se muestran los impactos económicos, socioculturales y medioambientales que supone el turismo británico en Benidorm.

Para comenzar, tanto los trabajadores del sector turístico como una de las residentes de Benidorm coinciden en que la mayoría de turistas que recibe Benidorm son británicos. Los datos del Ayuntamiento de Benidorm (2018) demuestran que están en lo cierto: 43.389 turistas británicos visitaron Benidorm en 2018, por lo que el turismo británico supone más del 66% del turismo receptivo internacional que recibe Benidorm anualmente (Ayuntamiento de Benidorm, 2018).

3.2 Impactos económicos

Por un lado, los tres residentes de Benidorm y el profesor coinciden en que el turismo es la principal fuente de ingresos de la ciudad. Sobre esta cuestión destacan las afirmaciones de los residentes, como, por ejemplo:

“Benidorm se sostiene por el turismo”.

A su vez, otros residentes entrevistados coinciden en esta visión relacionada con la dependencia de la economía de Benidorm respecto al sector turístico, como por ejemplo ocurre con estas tres afirmaciones:

“la economía de Benidorm se basa en el turismo. Si no hay turismo [...] la economía de Benidorm pues se viene abajo”

“todos en Benidorm estamos relacionados con el turismo, ya que es [...] la fuente principal de economía de la ciudad”

“Benidorm es una ciudad que vive básicamente del turismo, entonces cuanto más turismo existe [...] eso aporta más ingresos a Benidorm [...] Benidorm crece más económicamente”.

Además, el profesor comenta que Benidorm no tiene ninguna otra industria o sector económico tan importante como el turismo, y que la gente en Benidorm trabaja gracias al turismo. Así pues, indica que:

“Benidorm no tiene recambio económico, si en Benidorm el turismo falla, Benidorm se va a pique”; “la gente trabaja del turismo, el problema es que no hay recambio ante cualquier crisis, no hay recambio, no hay otra actividad económica que pueda paliar [...] allí (en Benidorm) hay un monocultivo empresarial que es el turismo”.

Por otro lado, los tres trabajadores del sector turístico de Benidorm, así como también una de las residentes, son más concretos indicando que el mayor sustentador de la economía de la ciudad es el turismo británico.

El responsable de Calidad incide en indicar esta aportación tan importante del turismo británico, afirmando incluso su importancia en momentos de crisis económica. De este modo indica que:

“el modelo turístico de aquí de Benidorm, lo mantiene prácticamente el turismo británico [...] es el que más dinero deja”

“(el turismo británico) ha sido el que ha sustentado la economía de aquí de Benidorm, y bueno, en momentos malos, de crisis y tal, ha sido el motor básico [...] de la economía aquí en Benidorm, y sigue siéndolo”.

Asimismo, una de las responsables de Recepción comenta que:

“en Benidorm ya no hay otra forma de vida, no hay otro “income”, no entra dinero de otra forma que no sea a través del turista británico [...] hoy en día sí, es imprescindible”.

De igual modo, una de las residentes ha comentado su visión sobre la importancia del turismo británico:

“Benidorm vive gracias al turismo británico [...] la mayoría de turistas que tiene Benidorm son británicos, entonces es la principal fuente de sustento de esta ciudad”.

Asimismo, tanto los trabajadores del sector turístico como una de las residentes de Benidorm coinciden en que la mayoría de los turistas que visitan Benidorm son británicos. Por ejemplo, el responsable de Calidad comenta que, en su hotel, los turistas británicos suponen el 70% de la ocupación total del hotel, mientras que una de las responsables de Recepción comenta que en el hotel donde ella trabaja este porcentaje es de un 95%.

La otra responsable de Recepción no indica un porcentaje exacto, pero sí afirma que:

“son (los turistas británicos) una buena parte de los turistas que vienen a Benidorm”.

Sin embargo, el responsable de Calidad, una de las responsables de Recepción, y el profesor, critican que estos turistas tienen un poder adquisitivo medio/bajo. Así, el responsable de Calidad comenta que:

“los que vienen aquí (Benidorm) son británicos de un poder adquisitivo medio/bajo allí (Gran Bretaña)”.

De igual modo, una afirmación parecida ha sido la del profesor, que corrobora esa visión del cliente británico:

“el personal que está viniendo a Benidorm es [...] poco atractivo por su perfil socioeconómico. Es gente de pocos recursos económicos”.

Respecto al beneficio económico que generan los turistas británicos, el responsable de Calidad ha incidido en las pautas de consumo de los turistas británicos que utilizan mucho los paquetes de todo incluido, de este modo, señala que:

“buscan los “todo incluido”, y buscan que se les dé lo máximo por el mínimo precio”.

Además, el profesor afirma que los turistas británicos viajan a Benidorm por las ofertas existentes a un coste reducido frente a otros destinos del área mediterránea:

“es de los destinos más baratos que hay en el Mediterráneo”.

Por lo tanto, se puede afirmar que los ingresos obtenidos de este turismo son menores de los que se podría esperar en una ciudad tan turísticamente preparada como Benidorm. Sin embargo, es evidente que estos turistas generan beneficios en el sector turístico como, por ejemplo, en restaurantes, bares, hoteles, etc.

Además, una de las responsables de Recepción apunta que, una de las cosas más positivas que supone este turismo, es que garantiza ingresos durante todo el año, ya que no es un turismo estacional:

“me imagino que si yo fuese empresaria diría que esto es la hostia [...] que tengo el bar, el chiringuito lleno todo el año [...] que no es un turismo estacional, lo tengo todo el año, tengo mi bar lleno o mi hotel lleno. Entonces eso es muy positivo económicamente”.

No obstante, referente al turismo residencial británico, tanto el responsable de Calidad como el profesor apuntan que, aunque es cierto que este turismo genera ingresos en la ciudad, no son ingresos en el sector turístico. Por ejemplo, sobre esta cuestión, el responsable de Calidad sostiene que:

“generan un gasto aquí en el destino [...] los principales que se benefician son los promotores inmobiliarios”.

Por su parte, el profesor observa que este turismo tampoco genera mucho empleo en el sector turístico y que sólo genera beneficios en tiendas locales, supermercados... pero no en alojamiento, por ejemplo:

“dejan poco dinero y no generan muchos puestos de trabajo, porque es gente que deja el dinero en Carrefour, en Mercadona, en las grandes superficies comerciales, llenan la nevera, comen, cenan en su casa”; “el gasto que dejan en el sector turístico, pues es si se toman un cubata un día, o si se toman un café, o si bajan y toman un chocolate con churros, y fuera de eso no hay más [...] el turismo residencial deja poco dinero”.

Otro de los motivos por los cuales no se obtienen beneficios económicos especialmente elevados por parte del turismo británico en Benidorm, es la situación de poder en la que se encuentran los turoperadores británicos frente a los hoteles de la ciudad. Estos turoperadores obligan a los hoteles a vender pernoctaciones a precios muy bajos. Una de las responsables de Recepción, sobre esta cuestión comenta que:

“los turoperadores británicos son de los que más aprietan a los hoteleros para tener unos precios bajos”.

De idéntica forma, el profesor opina exactamente lo mismo, indicando y resaltando esa dependencia frente a los turoperadores británicos:

“Benidorm [...] tiene un problema, y es la presión de los turoperadores que obligan a vender barato. Entonces se están vendiendo pernотaciones muy económicas”.

Esta situación de poder se da, actualmente, por la fuerte dependencia que presentan algunos hoteles de la ciudad frente a estos turoperadores, ya que trabajar con ellos es sinónimo de tener el hotel prácticamente lleno durante todo el año. En relación a esta cuestión, el responsable de Calidad comenta que:

“yo creo que muchos hoteles, por el miedo a lo que pueda pasar en el futuro, siguen dependiendo del turoperador”.

Esta visión ha sido compartida por la responsable de Recepción al apuntar que:

“sí que hay muchas (empresas) que tienen una dependencia de los turoperadores británicos grande”.

Sin embargo, los tres trabajadores del sector turístico coinciden en que éste no es el caso de los hoteles donde ellos trabajan. Los tres afirman que, a pesar de trabajar con turoperadores británicos, sus hoteles no presentan una gran dependencia de estos turoperadores. No obstante, una de las responsables de Recepción asegura que, aunque en su hotel podrían sobrevivir perfectamente sin trabajar con ellos:

“... es un mercado fuerte y también nos interesa tenerlo”.

Por su parte, el responsable de Calidad y la otra responsable de Recepción indican que en sus hoteles trabajan con los turoperadores británicos Jet2holidays y TUI. Mientras que el responsable de Calidad comenta que éstos turoperadores les garantizan mucha ocupación. Igualmente, la responsable de Recepción apunta que, en el caso del hotel donde ella trabaja, los clientes que reciben mediante turoperador sólo suponen el 20% de la ocupación total:

“si dejamos de trabajar con ellos no pasaría nada, porque ese 20% lo vamos a llenar seguramente a través de nuestra página web o de cualquier otra web online”.

Además, en el hotel donde trabaja el responsable de Calidad, están empezando a dejar de trabajar tanto con *Jet2holidays* como con *TUI*, debido al mal comportamiento que tienen los turistas británicos en el hotel, entre otras razones. Este entrevistado asegura que económicamente no compensa tener a este tipo de turistas:

“aunque nos garantizaban un montón de ocupación, al final ya está llegando un punto que [...] no está siendo interesante coger [...] no compensa”.

Por otra parte, los tres residentes entrevistados señalan que todos los empleos en Benidorm están relacionados, en mayor o menor medida, con el turismo. Para uno de ellos, los turistas británicos contribuyen positivamente a su negocio de fontanería y electricidad:

“hay más consumo, y esos mismos turistas se convierten en clientes”.

Una de las residentes explica que su padre es taxista y que, especialmente en verano, tiene más trabajo debido a la gran cantidad de turistas británicos en la ciudad, lo que, a su vez, se traduce en ingresos para la familia:

“mi padre es taxista [...] cuando vienen los turistas británicos, sobre todo la época de verano, eso genera muchos más ingresos, mi padre tiene mucho más trabajo”; “es una fuente de ingresos en mi casa, debido a que mi padre trabaja como taxista, entonces muchas de las carreras son para turistas británicos”.

Esta misma persona, también comenta que, al trabajar en un supermercado, se da cuenta de que, a medida que hay más turistas, hay más consumo:

“trabajo en un supermercado [...] noto mucho la afluencia de turistas británicos y como eso se nota en el consumo”.

La otra residente, graduada en Magisterio, opina que, si hay más turistas, hay también más escuelas y, por tanto, más maestros (en este sentido, cabe decir que con esta afirmación entraríamos en el debate de los que son turistas y los que son residentes):

“al haber más turistas en mi ciudad, hay más escuelas, al haber más escuelas, se contratan más maestros”.

Por su parte, dos de los trabajadores del sector turístico coinciden en que su salario proviene de empresas que reciben parte de sus ingresos del turismo británico. El responsable de Calidad comenta que:

“yo cobro de mi hotel que trabaja con turismo británico”.

Esta idea se refleja también en una de las responsables de Recepción, que apunta una idea muy parecida relacionada con el sueldo:

“mi sueldo lo paga una empresa que recibe parte de sus ingresos del turismo británico”.

No obstante, el profesor critica que el empleo que genera el turismo es muy malo y de baja calidad. Principalmente para el sector de la hostelería (restaurantes, cafeterías, bares...), considerando que es muy precario. Esta persona indica que los contratos son de 4 horas y, sin embargo, la gente trabaja 12. También comenta que los contratos son cortos y que el empleado no tiene perspectivas de continuidad. Además, añade que las condiciones de trabajo son completamente injustas y las empresas se aprovechan de los jóvenes que necesitan trabajar, algunas de las manifestaciones relacionadas con este aspecto han sido las siguientes:

“empleo muy malo y de muy poca calidad. En los hoteles se generan pocos puestos de trabajo [...] contratos cortos [...] el empleado no tiene perspectivas de continuidad”

“sobre todo en hostelería [...] el empleo es muy, muy precario”

“el empleo que se está ofreciendo [...] es de poca calidad, sin continuidad, y con unas situaciones [...] leoninas [...] se aprovechan de la situación de la juventud que tiene necesidad de ganarse algún dinero”.

Finalmente, el profesor también comenta que para las personas que trabajan o viven en Benidorm, las viviendas son muy caras: las agencias inmobiliarias indican que los apartamentos en Benidorm son los más caros de toda la provincia de Alicante. Por esta razón, el profesor afirma que:

“muchas gente trabaja en Benidorm y vive en otros pueblos, porque es imposible acceder al mercado de la vivienda”.

3.3 Impactos socioculturales

En cuanto a los impactos socioculturales, todos los entrevistados coinciden en que los turistas británicos no respetan las normas de convivencia básicas. Las dos residentes entrevistadas, comentan que Benidorm no es solo una ciudad turística, que hay personas que viven allí durante todo el año y, por tanto, defienden que las reglas de convivencia deben ser respetadas:

“me gustaría que se concienciaran (los turistas británicos) acerca de eso, que esto no es solamente una ciudad turística, sino que hay gente que vive aquí todo el año y hay que respetar ciertas normas, hay que respetar el descanso de los vecinos”.

Asimismo, todos los entrevistados indican que estos turistas molestan y tienen un mal comportamiento, porque orinan y vomitan en las calles, y también se pasean por la ciudad ebrios, disfrazados o desnudos. El responsable de Calidad comenta el comportamiento los turistas británicos:

“vienen aquí y se ponen a tope, entonces salir por la calle simplemente... lo puedes ver en esta zona, Levante”.

Por su parte, una de las responsables de Recepción señala algunos de los problemas:

“vomitar, estar desnudos, eh... quizá disfrazados de una manera que mucha gente diría que es inadecuada para que lo vean niños pequeños”.

Visión que a su vez coincide con la del profesor al caracterizar a los turistas británicos como:

“gente que viene, se disfraza, va haciendo el indio, va haciendo el payaso [...]”.

El responsable de Calidad, y dos de los residentes coinciden en que los turistas británicos hacen mucho ruido, especialmente los fines de semana por la noche y de madrugada, y no respetan a los vecinos:

“los fines de semana pues sí que pueden causar alguna molestia a altas horas de la madrugada”.

Además, una de las responsables de Recepción y el profesor, critican que uno de los problemas que trae consigo este turismo son las drogas.

“Hay un problema también con las drogas”, apunta el profesor.

Ambos comentan que los turistas británicos consumen mucho alcohol, así como también estupefacientes, especialmente en bares y pubs de la “Zona Inglesa”, señala la responsable de Recepción que lo destaca como uno de los principales problemas:

“el consumo excesivo de alcohol y estupefacientes”.

Por su parte, los tres trabajadores del sector turístico coinciden en que los turistas británicos no sólo afectan negativamente al destino y sus residentes, sino que también suponen un impacto negativo en los hoteles, debido a su comportamiento incívico. El responsable de Calidad indica que estos turistas, especialmente los que viajan a Benidorm mediante turoperadores británicos, se inventan problemas o situaciones falsas en el hotel para obtener compensaciones económicas. Por ejemplo, comenta:

“uno que dice que se ha resbalado ahí fuera o... vamos, cosas que se inventan completamente, que está claro que se lo inventan, porque [...] cuando están aquí no reclaman [...] ellos te lo hacen cuando están allí ya, cuando están de vuelta te ponen la reclamación de algo que pasó hace un tiempo”.

El responsable de Calidad afirma que este es uno de los motivos por el cual, en su hotel, han decidido dejar de trabajar con los turoperadores británicos con los que estaban trabajando hasta ahora: *Jet2holidays* y *TUI*. Además, una de las responsables de Recepción y el responsable de Calidad, coinciden en que estos turistas muestran:

“una actitud muy imperialista, muy de... “somos más importantes” o “se creen superiores”, comentan respectivamente.

Este problema, según la responsable de Recepción la achaca a la falta de educación: *“algunos la educación... brilla por su ausencia”*, y critica que este tipo de clientes condicionan el servicio que se les ofrece debido a que son *“sobre todo cuando beben [...] difíciles de tratar”*. También opina que esta actitud no sólo perjudica al profesional, sino también al resto de clientes del hotel, y afirma que *“con este tipo de clientela, es difícil que puedas evolucionar como profesional”*.

Debido a todo lo mencionado anteriormente, tanto los trabajadores del sector turístico como el profesor concluyen que los turistas británicos otorgan a Benidorm una muy mala reputación. De acuerdo con varios de los entrevistados, estos turistas inciden negativamente en la imagen de la ciudad, como comenta una de las responsables de Recepción:

“la pena es que todo este tipo de gente empañe lo bueno que tiene Benidorm”.

El profesor, por ejemplo, afirma que el turismo familiar se siente incómodo debido al comportamiento que tienen los turistas británicos. Por su parte, el responsable de Calidad indica que los turistas alemanes y suecos no quieren viajar a Benidorm por la imagen que tienen de la ciudad, y considera que los residentes de la ciudad tienen una imagen de los ingleses como *“gente borracha y bueno, que les encantan las peleas”*, mientras que la responsable de Recepción afirma que *“tanto borracho y demás, pues incomoda bastante a la sociedad española, a la que vive aquí”*.

Asimismo, el responsable de Calidad critica que los turistas británicos no se interesan por el destino ni lo respetan:

“no tienen respeto por la cultura, ni por el destino, ni por su historia [...] ellos lo que quieren es tener aquí su pequeña Inglaterra, su comida [...] y fiesta”.

También afirma que estos turistas solo quieren *“pegarse la fiesta y hacer lo que no son capaces de hacer en sus países”*.

Una de las responsables de Recepción señala también que, a los turistas ingleses, les desagradan los españoles:

“el inglés viene aquí, pero no soporta al español. Le encanta España, pero no le gustan los españoles [...] ellos mismos se quejan cuando tenemos clientes españoles en mi hotel [...] no son muy empáticos, en ese sentido, hablan de una forma despectiva del resto”.

Además, ambos coinciden en que estos turistas permanecen en la “Zona Inglesa” sin interesarse lo más mínimo por la oferta complementaria que ofrece Benidorm, como los pueblos de alrededor, como afirma el responsable de Calidad:

“la gente que viene aquí, la mayoría de veces no sale de aquí, de este barrio, no salen de la zona de Levante. A ellos les da igual, la verdad, la montaña o el pueblo que hay ahí, eso les da igual”.

Por su parte, las dos residentes coinciden en que, en el caso del turismo residencial británico, es normal que prefieran estar en contacto con personas de su misma nacionalidad, con los que comparten idioma, cultura y tradiciones. Sin embargo, el responsable de Calidad y la responsable de Recepción coinciden nuevamente en la poca o nula capacidad de integrarse que muestran estas personas. El responsable de Calidad afirma en este sentido que:

“hay gente que lleva aquí 20-25 años viviendo y no saben ni una palabra en castellano”.

Mientras que la responsable de Recepción afirma sobre esta cuestión que:

“hay gente que no sabe ni hablar español en algunos negocios de esa zona y me parece de locos”.

A pesar de todo lo mencionado anteriormente, una de las responsables de Recepción afirma que la presencia de turistas británicos en Benidorm ayuda a los residentes de la ciudad a darse cuenta de que:

“no somos todos iguales y [...] que la globalización existe, y que no tiene porqué ser todo el mundo de la misma manera”.

Además, la otra responsable de Recepción y las dos residentes coinciden en que estos turistas contribuyen a que se conozca su cultura en Benidorm:

“es como traer una pequeña porción de Inglaterra aquí, es una pequeña porción de esa cultura”, asegura una de las residentes.

Por ejemplo, ambas residentes señalan que, al haber muchos restaurantes ingleses, los residentes de Benidorm tienen la posibilidad de probar la comida típica inglesa:

“se pueden haber abierto restaurantes o bares con comida británica en el centro [...] de la ciudad y, a lo mejor, nosotros, como gente que ha nacido en Benidorm, acudimos allí y comemos su comida”

“crean, sobre todo, restaurantes, bares... que permiten también conocer, por ejemplo, pues otra comunidad que nosotros no tenemos aquí”.

Además, una de ellas añade que incluso se celebran algunos festivos de los británicos, como, por ejemplo:

“si celebran algún día tradicional de allí, como el “St. Patrick’s Day” que se celebra en nuestra ciudad, pues también estamos un poco más en contacto con esa cultura y la conocemos”.

Ambas residentes y la responsable de Recepción opinan que este tipo de cosas son positivas para los residentes de la ciudad, pues les permite estar en contacto con otra cultura diferente y conocer otras formas de pensar y otras tradiciones distintas:

“es bueno porque también llegamos a probar o experimentar cosas que sin salir de aquí las podemos experimentar y probar”, comenta la responsable de Recepción.

Por su parte, la otra responsable de Recepción y el residente coinciden en que los turistas británicos también aportan diversidad y ambiente en la ciudad:

“sobre todo en la época de verano, crean ambiente por la zona donde yo vivo [...] los turistas pues hacen que haya [...] más vida [...] más ambiente en la zona”, explica el residente.

Además, una de las residentes afirma que, gracias a estos turistas, Benidorm es muy conocida en Reino Unido: *“es una de las ciudades españolas que más se conoce a nivel turístico”.*

Por otra parte, es importante mencionar que los tres trabajadores del sector turístico explican que los hoteles donde trabajan han tenido que hacer algunos cambios en los horarios de las comidas para adaptarse a los hábitos de los turistas ingleses. El responsable de Calidad comenta que en su hotel la comida es a las 12:45h y, por lo tanto, asegura que:

“los ingleses se quejan de que abrimos muy tarde y los españoles de que cerramos muy pronto”.

Una de las responsables de Recepción indica que, en el hotel donde ella trabaja, lo que está especialmente adaptado al turista inglés es el horario de la cena, o lo que ella denomina como *“la merienda”*: de 19:00h de la tarde a 21:30h, en este caso también, la responsable de Recepción señala que:

“los pocos turistas que tenemos nacionales siempre se quejan de ello”.

Por su parte, la otra responsable de Recepción indica que la comida del hotel donde ella trabaja está adaptada tanto al turismo nacional como internacional.

En cuanto a cambios y adaptaciones que haya experimentado Benidorm a causa de la gran cantidad de turistas británicos que visita la ciudad, una de las responsables de Recepción y las dos residentes afirman que, sobre todo en la *“Zona Inglesa”*, los negocios son, en su mayoría, de británicos:

“la mayoría de bares, pubs y restaurantes que hay ahí pues están regentados por ingleses”.

Esto genera que el ocio de esa zona se relacione con el propio mercado británico. La responsable de Recepción critica que, en esa zona, el tipo de negocios y el ocio en general no se dirige hacia los residentes españoles:

“está tan enfocado al británico, que ya no está enfocado para el local o para otro tipo de turista”.

Asimismo, también comenta la creación de otros tipos de negocios más problemáticos que no tienen buena imagen:

“hay otro tipo de negocios que han abierto en los tres últimos años en la zona del Rincón, que yo creo que están en auge, pero por los ingleses, que pueden ser los “lapdance” estos, que son prostíbulos en realidad en pleno centro de Benidorm, y también los “bookies””.

La responsable de recepción explica que los *“bookies”* son casas de apuestas y afirma que, cuando ella vivía en Inglaterra, los veía por todos lados, ya que los ingleses son muy aficionados a este tipo de negocios:

“están mega enganchados a ello”.

Por su parte, el residente entrevistado expone que los empresarios de la “Zona Inglesa” crearon un día festivo exclusivo para esa zona de Benidorm:

“varios empresarios de la zona [...] crearon un día en Benidorm de fiesta para la zona inglesa”.

Además, una de las residentes comenta que, a pesar de que no existe un festival específico para estos turistas, el “Low Festival” los atrae porque, aparte de que se celebra en verano, actúan muchas bandas inglesas y americanas.

Finalmente, el profesor asegura que los residentes de Benidorm “están bien” ante la presencia de estos turistas. Sin embargo, se quejan por el mal funcionamiento del transporte público en la ciudad, la falta de aparcamiento y la seguridad, ya que critican que la policía prevalece en las zonas turísticas.

3.4 Impactos medioambientales

Todos los entrevistados están de acuerdo en que el turismo británico no se preocupa por el medioambiente y, por lo tanto, esto se traduce en un impacto negativo en el entorno de la ciudad:

“no es un tipo de turista consciente [...] o respetuoso con el medioambiente”, señala el responsable de Calidad.

Todos los entrevistados afirman que los turistas británicos no respetan la ciudad y ensucian mucho las calles, especialmente durante el verano y los fines de semana. Estos turistas tienen comportamientos incívicos, ya que orinan y vomitan en la calle, hacen mucho ruido y, como afirma una de las responsables de Recepción: “se lo cargan todo”. Además, también comenta que:

“mean en la calle, vomitan en la calle, lo tiran todo por la calle”; “está todo hecho una mierda, literalmente, de verdad que da asco caminar por El Rincón, da puro asco”.

Asimismo, algunos de los comentarios de los entrevistados al respecto son los siguientes:

“no tienen mucho cuidado a la hora de tirar la basura, y lo suelen dejar todo bastante sucio”

“se mean en cualquier lado”

“se arma mucho ruido en las calles, se dejan basura por los suelos, no utilizan tanto las papeleras y los sitios para depositar la basura”.

El responsable de Calidad y una de las residentes comentan que este turismo genera mucha más basura y que la ciudad tiene que limpiarse más a menudo. La residente entrevistada asegura que:

“se genera mucha más basura, esa basura se tiene que recoger, se tienen que limpiar con mucha más frecuencia las calles... Entonces ese es el gran impacto negativo que tiene el turismo británico”.

Mientras que el responsable de Calidad afirma que los turistas británicos *“ensucian todo, o sea, aquí (Levante) hay calles que todos los días se tienen que limpiar”*, lo cual supone un mayor consumo de agua para la ciudad.

Asimismo, tanto los trabajadores del sector turístico como los residentes concluyen que preferirían un tipo de turista que respetase el medioambiente y respetase y protegiese la ciudad y, así, poder hacerla más sostenible.

Por su parte, el profesor comenta que los residentes de Benidorm están molestos y se quejan porque el paseo marítimo está limpio y cuidado, mientras que las calles del interior, donde ellos viven, están sucias y descuidadas, no hay alumbrado público, etc.

“se quejan mucho de la falta de atención municipal, en cuanto a recogida de basura, en cuanto a limpieza de la calle, en cuanto a mantenimiento de las aceras”, señala el profesor.

Asimismo, una de las responsables de Recepción también critica la poca implicación por parte del Ayuntamiento de Benidorm en restaurar lo que se deteriora y en limpiar lo que se ensucia:

“se deteriora, pero luego encima es que no se repone, no se restaura, no se arregla”; “el bajo mantenimiento por parte del Ayuntamiento de todas estas cosas, porque el pavimento está todo resquebrajado, todo roto”; “es que da asco hasta tirar un papel en

una papelera [...] porque es que yo creo que no las limpian”, son algunos de sus comentarios al respecto.

Por último, el profesor afirma que el turismo residencial británico supone mucha más gente en las calles, más consumo de agua y electricidad y también de espacio en la ciudad, lo cual genera problemas que se pueden resumir, según este entrevistado, en un problema de masificación:

“está generando que haya muchísima masificación, una masificación brutal en Benidorm”, comenta el profesor.

3.5 Conclusión del Capítulo 3

Tras analizar los resultados, se puede afirmar que la mayoría de turistas internacionales que visitan Benidorm son de origen británico. Consecuentemente, esta gran cantidad de turistas genera diferentes tipos de impactos en la ciudad, que, según los entrevistados, se pueden resumir en las siguientes conclusiones:

Este capítulo muestra cual es la visión que se tiene del turista británico por parte de residentes y trabajadores del sector turístico de Benidorm. De este modo, destacan los entrevistados, como el turismo inglés es una de las principales fuentes de ingresos en Benidorm, lo que se traduce en impacto económico positivo. Sin embargo, debido, principalmente, a los precios bajos que ofrecen muchos hoteles de Benidorm obligados por turoperadores británicos, los beneficios económicos no son los más óptimos para el destino. Además, el empleo que genera este turismo es de muy baja calidad.

Respecto a los impactos socioculturales, según los entrevistados, la mayoría son negativos como, por ejemplo, el comportamiento incívico que tienen los turistas británicos cuando están en la ciudad y en los hoteles. No obstante, también es cierto que la afluencia de estos turistas en Benidorm, ha sido destacada por que ha servido para conocer parte de su cultura.

Finalmente, los impactos medioambientales considerados, son todos negativos debido al poco o nulo respeto que muestran los turistas británicos hacia Benidorm y sus residentes.

Conclusiones

El objetivo general de este Trabajo de Fin de Grado era investigar los impactos que supone el turismo británico en los diferentes subsistemas (económico, sociocultural y medioambiental) de Benidorm, como destino turístico. Asimismo, los objetivos específicos eran identificar cuáles son las repercusiones del turismo británico en la economía de la ciudad; descubrir cómo la presencia de estos turistas afecta a los residentes nativos de Benidorm, cómo coexisten o si hay diferencias sociales y/o culturales entre los turistas y los residentes; y, por último, identificar también los impactos medioambientales que supone este turismo en la ciudad.

Después de realizar una investigación cualitativa mediante entrevistas personales, se ha obtenido la información deseada, es decir, la opinión personal de siete entrevistados, ligados de una manera u otra a la ciudad de Benidorm, sobre cuáles son los impactos económicos, socioculturales y medioambientales de los turistas británicos en Benidorm. Así pues, se puede afirmar que las entrevistas realizadas han contribuido a conocer mejor como se valoran estos impactos por parte de personas relacionadas con este destino turístico, por lo que se han podido obtener resultados de investigación para completar el objetivo principal de este proyecto.

En cuanto a los impactos económicos, los resultados muestran que el turismo británico es una de las principales fuentes de ingresos en Benidorm. Sin embargo, los precios tan bajos que ofrecen algunos hoteles, muchas veces obligados por turoperadores británicos, hacen que el beneficio económico obtenido no sea tan bueno como cabría esperar de una ciudad tan turística como Benidorm. Además, es cierto que este turismo genera empleo en la ciudad, no obstante, las condiciones laborales son muy injustas y precarias.

Con respecto a los impactos socioculturales de los turistas británicos, destaca la constatación de una visión negativa, basada en la percepción, principalmente, por su comportamiento incívico, tanto en la ciudad como en los hoteles donde se alojan. Estos turistas, no respetan las normas básicas de convivencia y generan un malestar general entre los residentes de la ciudad, dando, a su vez, una imagen muy negativa de Benidorm, que contribuye a dañar su imagen como destino turístico. Por tanto, se puede

afirmar que, aplicando el modelo de Doxey, el nivel de irritación en el que se encuentran los residentes y trabajadores del sector turístico de Benidorm entrevistados frente a estos turistas es el "*antagonismo*". Es decir, estos residentes locales y trabajadores consideran a los turistas británicos como la causa de todos los problemas que surgen en Benidorm y, a su vez, contribuyen a deteriorar la reputación de la ciudad como destino turístico (Doxey, 1975, citado en Wall y Mathieson, 2006, Ryan, 2003 y Picornell, 1993). Sin embargo, también es importante mencionar que la existencia de estos turistas contribuye a que se conozca parte de su cultura en Benidorm.

Por último, los impactos medioambientales son todos negativos debido al poco o nulo respeto que muestran los turistas británicos hacia Benidorm y sus residentes.

La conclusión obtenida tras analizar estos resultados es que, tanto los residentes como los trabajadores del sector turístico de Benidorm entrevistados, aceptan el turismo británico, a pesar de todos los impactos negativos que supone, ya que lo conciben como la fuente principal de ingresos en la ciudad. Es decir, todos los entrevistados son conscientes de que este turismo supone bastantes impactos negativos en los tres subsistemas estudiados, sobre todo en el sociocultural y medioambiental, pero por encima de todos ellos, prevalece el impacto económico positivo. No obstante, también es cierto que tanto los residentes como los trabajadores del sector turístico preferirían un tipo de turista que respetase más la ciudad, su entorno y su población local, tanto a nivel sociocultural como medioambiental. Sin embargo, intentar enfocar hoy en día Benidorm hacia otro tipo de turista se presenta como una tarea difícil y lenta, pues Benidorm ya tiene una imagen creada y le costaría muchos años desprenderse de ella. Además, la conclusión obtenida invita a citar un conocido refrán que dice "*más vale lo malo conocido, que lo bueno por conocer*".

Esta conclusión puede ser útil para el Ayuntamiento de Benidorm, por ejemplo, a fin de tomar medidas con respecto a los límites de lo que se les permite o no hacer en las calles de Benidorm a los turistas británicos, o las repercusiones que tiene su comportamiento incívico. Además, esta conclusión también puede ser provechosa para los hoteles de Benidorm, ya que podrían empezar a considerar no trabajar con turoperadores ingleses.

Sin embargo, esta investigación también presenta limitaciones. Tanto los resultados explicados anteriormente, como la conclusión obtenida tras analizarlos, no pueden generalizarse a todos los residentes de Benidorm ni a todos los trabajadores del sector turístico de la ciudad. Es importante tener en cuenta que los resultados solo muestran la opinión personal de siete personas entrevistadas. Además, los resultados obtenidos solo pueden aplicarse a Benidorm, ya que el turismo británico puede no tener los mismos impactos en otros destinos turísticos.

Finalmente, cabe destacar que el turismo perfecto no existe. El turismo británico trae consigo aspectos positivos y negativos para Benidorm y, aunque parece ser que la mayoría de ellos son negativos, tanto los residentes como los trabajadores del sector turístico de la ciudad se resignan a convivir con ellos.

Bibliografía y Webgrafía

Ayuntamiento de Benidorm (2018). *Benidorm en cifras 2018*. [pdf] Ayuntamiento de Benidorm. Disponible en:

[https://benidorm.org/sites/default/files/documentos/benidorm en cifras 2018.pdf](https://benidorm.org/sites/default/files/documentos/benidorm%20en%20cifras%202018.pdf)

Bramwell, B. (2004). Mass Tourism, Diversification and Sustainability in Southern Europe's Coastal Regions. In: B. Bramwell, ed. 2004. *Coastal Mass Tourism: Diversification and Sustainable Development in Southern Europe*. Clevedon: Channel View Publications. Ch. 1.

Brida, J. G., Sebastian Pereyra, J., Such Devesa, M. J. & Zapata Aguirre, S. (2008). "La contribución del turismo al crecimiento económico", *Cuadernos de Turismo*, Vol. 22, pp. 35-46. Disponible en: <http://revistas.um.es/turismo/article/view/47931/45901>

France, L., Barke, M. & Polytechnic Newcastle (1992) Torremolinos: The Evolution of a Resort. *Tourism in Europe- the 1992 Conference*, pp 12-23.

García-Allen, J. (2018). *Pirámide de Maslow: la jerarquía de las necesidades humanas*. [online] Disponible en: <https://psicologiaymente.net/psicologia/piramide-de-maslow>

Hotel Bilbaíno (2018). *Época dorada*. [online] Disponible en: <https://www.hotelbilbaino.com/historia/>

Ivars Baidal, J. A. (2013). "El modelo turístico de Benidorm: singularidad y retos de futuro", *Papers de Turisme*, Vol. 54, pp. 17-24. Available at: <http://www.papersdeturisme.gva.es/ojs/index.php/Papers/article/view/143/124>

Ivars Baidal, J. A., Rodríguez Sánchez, I. & Vera Rebollo, J. F. (2013). "The evolution of mass tourism destinations: New approaches beyond deterministic models in Benidorm (Spain)", *Tourism Management*, Vol. 34, pp. 184-195. Disponible en: <http://rua.ua.es/dspace/handle/10045/34318?locale=en>

Mas Ruíz, F. J. (2012). *Temas de Investigación Comercial*. Alicante: Imprenta Gamma.

Mazón, T. (2010). *El Turismo: Lo bueno, lo feo y lo malo*. Alicante: Librería Compas.

Picornell, C. (1993). "Los impactos del Turismo", *Papers de Turismo*, Vol. 11, pp. 65-91.

Disponible en:

<http://www.papersdeturisme.gva.es/ojs/index.php/Papers/article/viewFile/395/331>

Quinlan, C. (2011). *Business Research Methods*. Hampshire: Cengage Learning.

Quintero Santos, J. L. (2004). "Los impactos económicos, socioculturales y medioambientales del turismo y sus vínculos con el turismo sostenible", *Anales del Museo de América*, Vol. 12, pp. 263-274. Disponible en:

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=1180522>

Ryan, C. (2003). *Recreational tourism: Demand and Impacts*. Clevedon: Channel View Publications.

Sancho, A. (2008) *Introducción al Turismo* [pdf] Disponible en:

https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/34235207/Introduccion_al_turismo.pdf?AWSAccessKeyId=AKIAIWOWYYGZ2Y53UL3A&Expires=1525951925&Signature=LgKIyu2rq09IosK7H1F2qAB5GAU%3D&response-content-disposition=inline%3B%20filename%3DIntroduccion_al_Turismo_OMT_Organizacion.pdf

Vera Rebollo, F. J. (1994). "El modelo turístico del Mediterráneo español: agotamiento y estrategias de reestructuración", *Papers de Turisme*, Vol. 14-15, pp. 131-147.

Disponible en:

<http://www.papersdeturisme.gva.es/ojs/index.php/Papers/article/view/421/356>

Wall, G. and Mathieson, A. (2006). *Tourism: Changes, Impacts and Opportunities*. Harlow: Pearson Prentice Hall.

Walton, J. K. (2002). "Aproximación a la historia del turismo en el Reino Unido, siglos XXVIII-XX", *Historia Contemporánea*, Vol. 25, pp. 65-82. Disponible en:

<https://eco.mdp.edu.ar/cendocu/repositorio/00927.pdf>

White, B. and Rayner, S. (2014). *Dissertation Skills for Business and Management Students*. Hampshire: Cengage Learning.

Wickens, E. (2002) The Sacred and The Profane: A Tourist Typology. *Annals of Tourism Research*, Vol. 29, No. 3, pp. 834–851.

Apéndices

Apéndice I. Transcripciones

Datos personales
Impactos económicos
Impactos socioculturales
Impactos medioambientales

Entrevista 1: trabajador del sector turístico de Benidorm, responsable del Departamento de Calidad

Entrevista 2: trabajadora del sector turístico de Benidorm, responsable del Departamento de Recepción

Entrevista 3: trabajadora del sector turístico de Benidorm, responsable del Departamento de Recepción

Entrevista 4: un residente en la zona turística de Benidorm

Entrevista 5: una residente en el centro de Benidorm

Entrevista 6: una residente en la zona residencial de Benidorm

Entrevista 7: profesor de “Sociología del Turismo” de la Universidad de Alicante

Entrevista 1

¿Cuántos años llevas trabajando en el sector turístico de Benidorm?

Llevo 2 años justos.

¿Hay mucha afluencia de turistas británicos en la zona de Benidorm donde trabajas? / ¿Consideras que hay mucho turismo británico en Benidorm?

Sí, sí, sobre todo aquí en esta zona, la zona de Levante es donde más clientes ingleses hay. Nosotros en este hotel a veces llegamos al **70% de ingleses**.

¿Dirías que esta gran cantidad de turistas afecta a tu vida diaria? (Directa o indirectamente) ¿Cómo? / ¿Por qué?

Hombre afecta en varios sentidos porque, por un lado, **me están dando trabajo aquí**, o sea en el buen sentido, y por otro sí porque hacen, **en muchas ocasiones estamos teniendo muchos problemas ahora con los ingleses por el tema del comportamiento que tienen**, ¿no? O de... **esa cultura que se ha generado de ellos de quejarse y ver todo lo que se pueden quejar para ver si pueden conseguir compensaciones**. Claro entonces, esa cultura sí afecta, ¿no? Además, también eso, que **muchos pues son de turismo de borrachera, vienen aquí y se ponen a tope, entonces salir por la calle simplemente... lo puedes ver en esta zona, Levante**.

Entonces, ¿también afecta a tu trabajo? (Directa o indirectamente) ¿Cómo? / ¿Por qué?

Sí, sí afecta a mi trabajo porque eso, sobre todo yo, **al ser responsable de calidad**, llevo el tema de quejas y reclamaciones y todo eso y... vamos. Entonces te das cuenta de que **se quejan de tonterías, están buscando cualquier cosa/excusa que tú no puedas demostrar para ellos a ver si sacan compensaciones. Sobre todo, los que vienen por Turoperador inglés, ese es el que da problemas, sobre todo.**

Ah, hay una pregunta sobre eso también, si trabajáis con turoperadores británicos.

Sí, estamos trabajando con turoperadores británicos, pero los estamos quitando por los problemas que están dando, ¿eh? Aunque nos garantizaban un montón de ocupación, al final ya está llegando un punto que... que no está saliendo ya, no está siendo interesante coger...

Claro, no compensa.

Sí, no compensa. Bueno, estamos ahora todavía probando, ahora nos vamos a quitar a Jet2 y a TUI, con TUI ya hemos terminado con ellos y ahora Jet2, que eran los más importantes, creo que el mes que viene ya se termina, ya dejan de venir. Entonces ahora el problema que tenemos es que ahora pues tenemos que bajar la estancia mínima, dependemos más de nuestra página web, de Booking, de las agencias online que hay, y entonces bueno, son clientes menos estables, pero bueno se paga más por otro lado, o sea que a lo mejor en vez de tener un 95% de ocupación, tenemos un 70%, pero a lo mejor la rentabilidad está siendo mayor. Entonces bueno, vamos a ver lo que pasa ahora. Pero **nos los hemos tenido que quitar por eso, por la cantidad de reclamaciones que nos llegaban, bueno, con todo esto, lo que se ha escuchado, ¿no?, de las comidas y todo eso, nosotros hemos sido, nos han llegado este tipo de reclamaciones, y también, bueno, tonterías, a lo mejor uno que dice que se ha resbalado ahí fuera o... vamos, cosas que se inventan completamente, que está claro que se lo inventan, porque cuando están aquí no hacen nada, cuando están aquí no reclaman, ni nada, en recepción no vienen, ellos te lo hacen cuando están allí ya, cuando están de vuelta te ponen la reclamación de algo que pasó hace un tiempo,** entonces claro, te pillan aquí sin informes y sin nada que puedas... pero bueno, intentamos cubrirnos a tope las espaldas trabajando sobre todo bien, bien y llevando un registro de todo, para que no te puedan decir nada, ¿sabes? Así que con eso estamos.

Entonces, ¿tenéis una fuerte dependencia de estos turoperadores?

Eh... Bueno, **ahora mismo la verdad, yo pienso que no hay tanta dependencia**, lo que pasa que los... **es como un poder de negociación que tienen ellos, ¿no?, los turoperadores te dicen “vale, ahora no contratáis con nosotros, pero dentro de dos años, si cae la demanda turística, entonces ya sí que dependéis de nosotros”.** Entonces yo creo que muchos hoteles, por el miedo a lo que pueda pasar en el futuro, siguen dependiendo del turoperador, ¿sabes? Aunque ahora realmente la demanda está fuerte y se vende, vamos, es que se vende, aunque sea de última hora, se vende. Entonces el tema del turoperador lo único eso, que te quita el riesgo a quedarte sin clientes a medio plazo o así. Pero bueno, **yo creo que las cosas están cambiando**

últimamente con todos estos problemas, o cambian ellos su cultura, su forma de viajar y tal, o...

¿Qué opinión tienes de estos turistas y cómo te sientes frente a su presencia en Benidorm?

Mira yo, yo contra los británicos no tengo nada, ¿eh? Porque el tema del turismo británico... hay muchos tipos de clientes británicos, o sea hay gente que bien, que vienen a disfrutar del sol, de la playa, que vienen en familia, que vienen a disfrutar de la comida y eso y no molestan. Pero luego está el tipo de cliente de turismo de botellón, de borrachera, este que busca los “todo incluido”, y buscan que se les dé lo máximo por el mínimo precio, que no tienen respeto por la cultura, ni por el destino, ni por su historia, que les da igual... ellos lo que quieren es tener aquí su pequeña Inglaterra, su comida y tal, pero todo mucho más barato, y fiesta, eh... Se creen superiores, muchos, esta gente cuando vienen aquí... van alterados, hacen mucho escándalo por las noches, y ese tipo de turismo, ese tipo de turista es el que a mí no me interesa, no me gusta. Es una pena, porque es difícil luego diferenciarlos, los que vienen aquí son británicos de un poder adquisitivo medio/bajo allí. Entonces eso, hay unos cuentos que se salvan, pero luego la mayor parte de los que vienen aquí a Benidorm van buscando eso, pegarse la fiesta y hacer lo que no son capaces de hacer en sus países.

Debido a la presencia de estos turistas, ¿habéis tenido que hacer algún cambio en el hotel? (Por ejemplo, horarios de las comidas o la propia comida)

Hombre... los horarios están adaptados un poquito a las costumbres inglesas, holandesas y un poquito también a los españoles, que son, más o menos, lo que más tenemos aquí. Entonces pues se abre pronto la comida, por ejemplo, porque los ingleses y los holandeses suelen comer a las 12/12 y poco, entonces nosotros abrimos a la 12:45h para que no les parezca muy tarde y tampoco demasiado pronto para los españoles. Porque luego lo que hay que tener en cuenta es el horario de los trabajadores, o sea tampoco puedes tener a los trabajadores aquí... o sea tendrías que contratar el doble de personal y tener turnos diferentes para cada uno. Entonces, bueno, se ajusta, se adapta un poquito, es una cosa intermedia entre el horario inglés y el horario español. Entonces los ingleses se quejan de que abrimos muy tarde y los españoles de que cerramos muy pronto. Pero bueno, hay que buscar un consenso entre todos, también teniendo en cuenta a los trabajadores, que eso la gente no lo piensa, pero... es importante.

¿Qué impactos socioculturales crees que tiene el turismo británico en Benidorm? (Positivos y negativos)

Hombre... impactos socioculturales para ellos pocos, porque ellos viven aquí en su mundo, no se mezclan con gente de otras culturas. Entonces eh... para los residentes y para la gente de aquí que los ven pues el impacto es negativo en cuanto a la imagen que tienen del británico, porque los ven como gente borracha y bueno, que les encantan las peleas y tal... que eso en realidad no es así, porque vas a otro sitio donde hay turismo inglés y es de otra categoría, ¿no?, de la que viene aquí. Entonces los impactos son eso, no afecta mucho a la cultura de aquí ni nada tampoco porque es la que ya viene siendo desde hace muchos años y ya se sabe más o menos un poquito como son, pero sí que es verdad que habría que hacer algo para cambiar eso. Es difícil,

porque ese problema lo están teniendo en muchos destinos, pero hay que hacer algo, yo creo.

¿Y es turismo residencial británico? Que es como que están ellos ahí...

Bueno, eso para mí no es turismo tampoco, es residencialismo, ¿no?, sería. Yo nunca he considerado el residencialismo, turismo, aunque es verdad que... que sí, que hacen... que **consumen y hacen... generan un gasto aquí en el destino**. Pero bueno, ahí **los principales que se benefician son los promotores inmobiliarios**. Entonces bueno, ellos son más de lo mismo también, **el tipo que hay aquí en Benidorm son gente que viene aquí por lo barato que es y por el sol y la playa. Hay gente que lleva aquí 20-25 años viviendo y no saben ni una palabra en castellano**.

Claro, que no se relacionan.

No se relacionan, no se integran, no les interesa la cultura, la gastronomía, no... les da igual, ¿sabes?, el destino en sí. Ellos lo que buscan es su beneficio personal y ya está, pero **no es un cliente consciente**, digamos, ¿no?, **no es un tipo de turista consciente, digamos, o respetuoso con el medioambiente y todo eso, son más bien de cultura media/baja**.

¿Qué impactos económicos crees que tiene el turismo británico en Benidorm? (Positivos y negativos)

Hombre... **ahora mismo mantiene**, ¿no?, básicamente **el modelo turístico de aquí de Benidorm, lo mantiene prácticamente el turismo británico**, porque es el que... sobre todo **es el que más dinero deja**, en un principio. Le siguen los holandeses y los españoles también, **pero hasta ahora (el turismo británico) ha sido el que ha sustentado la economía de aquí de Benidorm, y bueno, en momentos malos, de crisis y tal, ha sido el motor básico, ¿no?, de la economía aquí en Benidorm, y sigue siéndolo**, vamos de momento. Eso no quita que si siguen comportándose así como lo están haciendo, a lo mejor se puede... eso, como nosotros, **hay hoteles que ya se están empezando a cansar y están dejando ya de contar con Turoperadores británicos** y al final ellos... toda esta gente pues será derivada a Túnez o al norte de África... a lo mejor Canarias o no sé, pero **en España hay que hacer algo para mejorar ese tipo de turismo o sino... yo creo que se va a terminar, se va a terminar de alguna manera, o acabaremos muy mal nosotros**, vamos, ¿sabes? Si ya no nos queda otra alternativa tendremos que seguir con ellos, pero sabiendo **el precio que estamos pagando, de tener una imagen aquí bastante deteriorada, con este tipo de gente**.

A ti personalmente, ¿te aporta algún beneficio económico el turismo británico? ¿Cómo?

Hombre a mí... en el sentido de que **indirectamente yo cobro de mi hotel que trabaja con turismo británico**, ¿sabes?, pero... ninguno más, o sea no... beneficio económico ninguno más.

¿Qué impactos medioambientales crees que tiene este turismo? (Positivos y negativos) / ¿Crees que los turistas respetan la ciudad y su medioambiente? (¿Por qué?)

Hombre yo creo que no, **no respetan mucho**, la verdad. Tampoco es que tengan un impacto muy grave, pero bueno, el impacto que tienen... **el consumo de agua y todo eso que hacen, como todos, cualquier turista, eso es... vamos no creo que se deba considerar como algo tampoco muy negativo**, pero eh... con el medioambiente pues, o sea, **son gente que no respeta mucho, ensucian todo, o sea, aquí (Levante) hay calles que todos los días se tienen que limpiar**, todos, todos los días, entonces... bueno, ese es el impacto que tienen, ¿no?, **el poco respeto que tienen por el destino en sí**. Pero es casi el mismo impacto que otro turista cualquiera, yo creo, de los que vienen aquí a Benidorm.

¿Te gusta el turismo británico en Benidorm? ¿Por qué?

No, el tipo de turismo en general, hablando en general, generalizando, **no, no me gusta**, ¿sabes?, **pero bueno... es lo que hay ahora de momento**. Ahora ya te digo, **nosotros estamos empezando a hacer un cambio**, a ver qué pasa con el cambio. **Ya estamos teniendo clientes británicos que vienen ya por agencias online**, entonces **ya no se rigen por las leyes de allí, ahora ya se rigen por las leyes de aquí. Si contratan por medio de "Booking" y tienen algún problema y lo denuncian, tiene que ser con los tribunales de aquí, españoles, no como si viniesen por turoperador**, ¿sabes?, entonces, bueno, está habiendo ya un cambio. **Si lo hacen, igual que nosotros, muchos hoteles en Benidorm, habrá un cambio al final**. O ellos cambian de mentalidad, o dejarán de venir, o no sé, no sé lo que puede pasar.

¿Cómo considerarías el turismo británico para Benidorm? (¿Positivo, negativo, necesario...?) ¿Por qué?

Necesario, sí. Yo creo que ahora mismo es necesario, porque **la mentalidad de los hoteleros es que dependen de este turismo**, y... quizá, a lo mejor, realmente es así, también, ¿eh?, **a lo mejor si se deja de trabajar de pronto todo el mundo con Turoperadores británicos... los hoteles se quedarían prácticamente casi vacíos**. Entonces hay que reorientar la oferta o no sé. Habría que llevar una estrategia que llevaría años para ir cambiando el tipo de demanda que tiene ahora mismo Benidorm. Porque **la imagen que tienen los alemanes, por ejemplo... no quieren venir, o los suecos y tal, es gente que a lo mejor sería más interesante atraer**. Tendrían que hacerse unos cambios muy paulatinamente, ¿sabes?

¿Qué es lo que más y lo que menos te gusta de este turismo en Benidorm? ¿Por qué?

Hombre lo que más me gusta es la cantidad de gente que viene, que **ellos ven Benidorm como una parte de Inglaterra también**, entonces ellos... hay mucha, **hay mucha demanda**. Esa es la parte más positiva. Y la parte negativa es, sobre todo, **la poca capacidad de integrarse que tienen**, ¿no?, **en el destino, el poco respeto que tienen, el poco interés por el destino en sí**, ¿no?, o sea un poco su razón de venir aquí, que son la playa y la comida y la bebida barata, y ya está. Eso es lo más negativo que diría yo.

Si pudieras, ¿qué cambiarías de este turismo y por qué?

Yo sí lo cambiaría, a un nivel a lo mejor... no que sea británico o no, eso me da igual. Pero **un tipo de turista un poquito más consciente, un poquito más respetuoso con el medioambiente** y... ¿por qué no?, a lo mejor **que tenga un mayor nivel cultural y de poder adquisitivo**, quizá. A lo mejor **que sea un poco más rentable, más interesante**, ¿no?, **para el destino, para proteger el destino y además para hacer que sea un destino más sostenible**, si puede ser, ¿sabes?, y ponerlo en valor, sobre todo. Todo lo que tiene Benidorm, y no sólo Benidorm, los alrededores de Benidorm, ¿eh? Porque tiene la montaña, tiene playas preciosas, tiene un montón de cosas que... de pueblecitos que son impresionantes, que yo no conocía tampoco hasta que empecé a vivir aquí, y todo eso se podría poner en valor si tuviéramos un tipo de turista que fuese un poquito más consciente, ¿no?, y que se interesara por salir un poquito más. **La gente que viene aquí, la mayoría de veces no sale de aquí, de este barrio, no salen de la zona de Levante. A ellos les da igual, la verdad, la montaña o el pueblo que hay ahí, eso les da igual.** Entonces yo creo que sí que sería interesante cambiarlo.

Por último, si no te importa, si me puedes decir tu edad.

33 años.

Entrevista 2

¿Cuántos años llevas trabajando en el sector turístico de Benidorm?

24

¿Hay mucha afluencia de turistas británicos en la zona de Benidorm donde trabajas?

Mucha no. Pertenecen a otra zona.

¿Consideras que hay mucho turismo británico en Benidorm?

Sí.

¿Dirías que esta gran cantidad de turistas afecta a tu vida diaria? (Directa o indirectamente)

No.

¿Por qué?

Porque me daría igual que fueran británicos, que fueran franceses o belgas. No influyen en mi vida diaria por el hecho de ser ingleses.

¿Consideras que los turistas británicos afectan a tu trabajo? (Directa o indirectamente)

En ocasiones sí, eh... porque **si son despedidas de solteros el impacto sobre el resto del hotel es negativo**, a veces.

¿Qué opinión tienes de estos turistas y cómo te sientes frente a su presencia en Benidorm?

Mmm me siento igual frente a ellos, que frente a cualquier otro turista. A pesar de que es cierto que, a veces, **su comportamiento puede resultar molesto.**

Debido a la presencia de estos turistas, ¿habéis tenido que hacer algún cambio en el hotel? (Por ejemplo, horarios de las comidas o la propia comida)

La propia comida desde hace años se ha equilibrado entre el turismo nacional y el no nacional en general. Pero esto es desde el inicio de existir este hotel.

¿Qué impactos socioculturales crees que tiene el turismo británico en Benidorm? (Positivos y negativos)

Pues positivos, para la gente en general, no para el que trabaja en el sector turístico, eh... el ser conscientes de que no somos todos iguales y, si queremos llamarlo así, que la globalización existe, y que no tiene porqué ser todo el mundo de la misma manera. Y negativos, que algunos de ellos tienen un comportamiento que incide de una manera muy negativa sobre la imagen de la ciudad.

¿Qué impactos económicos crees que tiene el turismo británico en Benidorm? (Positivos y negativos)

Eh... positivos, que son una buena parte de los turistas que vienen a Benidorm, por lo tanto, eso es un impacto económico positivo. Y negativo, que quizá los turoperadores británicos son de los que más aprietan a los hoteleros para tener unos precios bajos.

Vale, esta era la siguiente pregunta, si en este hotel trabajáis con turoperadores británicos.

Sí.

Y si dejarais de trabajar con ellos... si tenéis una fuerte dependencia de ellos o...

Nosotros no tenemos una dependencia grande como otros hoteles tienen, es solo una parte de nuestro mercado, y podríamos perfectamente sobrevivir sin ellos, pero sí que es un mercado fuerte y también nos interesa tenerlo.

A ti personalmente, ¿te aporta algún beneficio económico el turismo británico?

Eh... personalmente, personalmente, diría que no. A no ser que consideremos que mi sueldo lo paga una empresa que recibe parte de sus ingresos del turismo británico.

¿Qué impactos medioambientales crees que tiene el turismo británico en Benidorm? (Positivos y negativos) / ¿Crees que los turistas respetan la ciudad y su medioambiente?

Teóricamente, eh... el turismo británico de despedidas no se preocupa por esas cosas, pero yo, personalmente, considero que lo que hacen, realmente no incide en el medioambiente.

¿Por qué?

Porque no... vamos, si se dedicaran a romper árboles, o a contaminar, o a despilfarrar agua... pero es que no es lo que hacen. En el medioambiente no incide, incide en mala imagen de... vomitar, estar desnudos, eh... quizá disfrazados de una manera que mucha gente diría que es inadecuada para que lo vean niños pequeños, pero eso no es incidir en el medioambiente.

¿Te gusta el turismo británico en Benidorm?

Me da igual que sea británico, que sea de otra nacionalidad. A mí no me molesta.

¿Cómo considerarías este turismo para Benidorm? (Positivo, negativo, necesario, indiferente...)

Necesario.

¿Por qué?

Porque sí que hay, aunque no sea el caso de mi empresa, muchas que tienen una dependencia de los turoperadores británicos grande. Y si cerraran 30 hoteles de Benidorm de un año para otro, incidiría en mucha gente, en los salarios de muchísimas personas.

¿Qué es lo que más y lo que menos te gusta de este turismo? ¿Por qué?

Eh... lo que menos, eh... las cosas desagradables ligadas al consumo excesivo de alcohol y estupefacientes. Y lo que más me gusta, la diversidad que dan, el colorido que dan cuando están disfrazados, y que es un turismo joven normalmente, comparado con el de tercera edad, tanto nacional como británico o de otro país.

Vale, y, por último, si pudieras, ¿qué cambiarías de este turismo y por qué?

¿Qué cambiarías? Pues... es que la solución de obligar a ese tipo de turismo a ir a unos sitios concretos, es como muy de gueto, tampoco me gusta. Mmm no lo sé, no puedo, no puedo ofrecer un comentario al respecto.

Vale, pues ya está.

Ah, ¿ya está?

Sí, si no te importa, ¿la edad?

La mía, es... 57.

Entrevista 3**¿Cuántos años llevas trabajando en el sector turístico de Benidorm?**

Eh... pues llevo, eh... 11 años. Trabajando y viviendo.

¿Hay mucha afluencia de turistas británicos en la zona de Benidorm donde trabajas?

Bastante. De hecho, yo me atrevería a decir que el 95% del turista del hotel en el que trabajo es británico.

¿Dirías que esta gran cantidad de turistas afecta a tu vida diaria? (Directa o indirectamente) ¿Cómo? / ¿Por qué?

En ciertos aspectos sí. Yo lo enfocaría a nivel personal, no a nivel laboral, pero a nivel personal yo creo que sí. ¿Cómo? Pues... por ejemplo, el tipo de negocios, el tipo de bares, o sea el ocio, está tan enfocado al británico, que ya no está enfocado para el local o para otro tipo de turista. Sí que es cierto que todavía tienes la parte central, o sea la parte más antigua de Benidorm, que ahí sí que hay más cosas orientadas a... pero

digamos que, mayoritariamente, pues sí que los tipos de negocios y demás están más orientados, yo creo que... Entonces yo sí diría en ese sentido, por ejemplo, **si yo viviese en El Rincón pues me afectaría, claro, porque no tendría diversidad de nada, sería todo inglés, o de cara al inglés, negocios incluso hasta hay gente que no sabe ni hablar español en algunos negocios de esa zona y me parece de locos**. Entonces claro que me afecta en ese sentido personalmente, o me afectaría, ya te digo, porque no vivo ahí, pero me afectaría, por supuesto, me lo planteo y sí.

¿Consideras que los turistas británicos afectan a tu trabajo? (Directa o indirectamente) ¿Cómo? / ¿Por qué?

No afectan, pero condicionan, quizá, el tipo de servicio que al final ofreces. Es decir, a mí afectarme personalmente no me afecta, porque yo sigo trabajando igual, hago el mismo trabajo que si fuesen ingleses o que si no. **El problema es que el tipo de turista inglés que viene aquí, que sí que condiciona a lo mejor el tipo de trato que puedo dar a un cliente. ¿Por qué? Pues porque como son, generalmente, sobre todo cuando beben y demás, difíciles de tratar, pues digamos que el trato a ellos sí que afecta, afecta...** intento que no me afecte, y que no afecte, intento tratarlos tal y como un turista normal y demás, pero **reconozco que bueno, pues que algunos la educación... brilla por su ausencia**. De hecho, menudo fin de semana hemos pasado. Casi echo a unos hoy. Hasta ese punto.

¿No se comportan bien?

No. Unos pocos, en mi hotel unos pocos. Pero en mi hotel, que es pequeño, unos pocos, pero en otros hoteles que sean más grandes... imagínate la cantidad. ¿Cómo controlas eso? Por eso digo que al final, pues sí, **y no sólo a ese turista, sino al resto, ¿sabes?, te ataña a ti, pero también al resto. Porque los demás se ven perjudicados por este otro...** Eh... pues eso, que a lo que voy es que sí, que claro que, **yo creo que sí repercute de forma, bueno, no mega mega negativa, pero sí que repercute, sí**.

¿Qué opinión tienes de estos turistas y cómo te sientes frente a su presencia en Benidorm?

Pues estamos en lo de siempre. **No es bueno generalizar, porque me he encontrado con... de todo**. Me he encontrado con lo mejor de lo mejor y lo peor de lo peor. Entonces **hay muy buena gente y muy buen turista que lo único que quiere realmente es venir a pasear, a hacerse sus cervezas, pero tranquilamente y disfrutarlo, y luego tienes este otro tipo de turista...**

Pero todo esto de ingleses estamos hablado.

Sí, sí, de ingleses estamos hablando. **Luego hay otro tipo de turista que es todo lo contrario. De hecho, es que ya vienen casi adoctrinados desde Inglaterra, que aquí hay que venir a volverse loco. Entonces ya vienen con esa intención**. Entonces eso es lo que es difícil pararlo, de hecho, **las primeras noches, cuando vienen sobre todo grupos, la primera noche... son intratables, son intratables, porque se comen el mundo, están que se comen el mundo y esos son los difíciles de...** entonces tampoco quiero realmente globalizar. **Yo sigo pensando que siguen habiendo dos tipos diferentes de turista inglés: el que viene de fiesta, porque viene, ya te digo, adoctrinado ya desde Inglaterra que esto es para eso, y el que viene, quizá el que viene de toda la vida, que**

viene aquí de toda la vida, que son los más mayores también, pues eso, pues de... pues yo diría que de 60 para arriba, pero de 60 para abajo quizá es... quizá ahí haría yo la brecha, ¿no?, es un poco un brecha, de 60 para arriba que son los que venían siempre, los que vienen regularmente, son los que buscan ese tipo de turismo tranquilo, disfrutar del sol... y luego está este otro tipo de turista.

Los más jóvenes.

Eso es.

Debido a la presencia de estos turistas, ¿habéis tenido que hacer algún cambio en el hotel? (Por ejemplo, horarios de las comidas o la propia comida)

Los horarios de las comidas son totalmente anglosajones. Te cuento: el desayuno es de 8:00h a 10:00h, que bueno, es un horario muy normal de desayuno. Pero yo he estado en otras partes del mundo, ¿vale?, y debo de decir que, a lo mejor el horario es más bien amplio. Es más, por ejemplo, hace poco estuve en un hotel de Madrid, y el horario del desayuno, que me quedé muerta, es de 7:00h de la mañana a 11:00h, es muy amplio, pero bueno, está bien, porque bueno, efectivamente yo estoy disfrutando del turismo de Madrid, ¿por qué me tengo que levantar a tal hora?, si voy a madrugar, bien... Está bien la franja horaria y la oferta. ¿La comida? Es un horario muy normal: de 13:00h a 15:00h. Yo creo que es un horario bastante normal. Sí que es cierto que el español, o sea quizá en otros sitios, a lo mejor lo habrían puesto hasta las 15:30h/16:00h, pero bueno. Pero ¿la cena?, mare de deu! De 19:00h a 21:30h.

Sí, merienda.

Es la merienda, lo que digo yo cuando estoy cubriendo a mis chicas les digo: “¿bajas a merendar, hija mía?”, porque es la merienda, pero... Entonces ahí están mega condicionados, y, de hecho, los pocos turistas que tenemos nacionales siempre se quejan de ello, entonces claro que están muy modificados. En cuanto a la comida... la comida yo creo que es un poco internacional. Yo ahí no diría que se ha focalizado tanto en el gusto británico. Sí que los desayunos son más... hay de todo, pero hay una variedad que, a lo mejor antiguamente, o en otro hotel, no la encuentras, que es el beicon, las salchichas, el huevo y todo esto, ¿sabes? Tú esto no lo encuentras en un buffet normal internacional, en cambio yo creo que aquí sí. Es más, aquí hay un tipo de beicon que no se... (interrupción) Bueno pues eso, que sí, que es más internacional, ni una cosa ni la otra.

¿Y en cuanto a cambios que veas en Benidorm? ¿Hay algún cambio que puedas decir: “se ha adaptado al turista británico”?

Los horarios, las aperturas, por ejemplo, de los negocios. Que yo sepa, bueno, que yo recuerde, antes se cerraba a mediodía, y hoy en día... pero yo creo que es generalizar en toda España, pero bueno, eso es más bien horario europeo, que no sé si es dado al turista o porque todo el mundo lo hace, no lo sé. Pues no lo sé, no lo sé, quizá es lo que decía antes, ese tipo de bares, no sé. Pero bueno, es bueno y es malo, es decir, es bueno porque también llegamos a probar o experimentar cosas que sin salir de aquí las podemos experimentar y probar.

Es como tener un pedacito de Inglaterra aquí.

Eso. Entonces por una parte pues no está tan mal. Otra cosa es que se coma el resto, ¿no? Que se coma pues eso, pues cómo es nuestra gastronomía, o cómo somos nosotros, o cómo vivimos, de la forma en que vivimos. Pero yo creo que, en ese sentido, no por ser ingleses, no por ser ingleses. Hay otro tipo de negocios que han abierto en los tres últimos años en la zona del Rincón, que yo creo que están en auge, pero por los ingleses, que pueden ser los “lapdance” estos, que son prostíbulos en realidad en pleno centro de Benidorm, y también los “bookies”, no sé si lo has visto.

Eso no sé lo que es.

Los “bookies” son casas de apuestas. Que eso, yo cuando vivía en Inglaterra lo veía en todos lados, porque están mega enganchados a ello, y aquí en España no estaba ni permitido, eso no estaba ni permitido, las apuestas no estaban ni permitidas. Se ve que ahora hace unos años han sacado alguna regulación el Estado porque les conviene, y entonces ha empezado a haber casas de apuestas también por aquí. Que no me parece lógico.

Ya, pero les conviene.

Les conviene, claro que les conviene, porque esa gente pagará mogollón de impuestos, pagarán una buena “tajá” de impuestos. Esas son las cositas que... pero ya no sé si... más bien, es más bien por el turismo, la demanda del turista, es lo que ha demandado el turista y ¡pam!, ahí lo tiene. Yo creo que ha sido un poco así.

¿Qué impactos socioculturales crees que tiene el turismo británico en Benidorm? (Positivos y negativos)

Pues... ¿impactos te refieres a impacto entre españoles y británicos, te refieres?

Sí, cuando coexisten las dos culturas.

Yo lo que siento, porque es que es hasta gracioso... El inglés viene aquí, pero no soporta al español. Le encanta España, pero no le gustan los españoles, que es muy curioso, y es lo que te terminan diciendo. Además, ellos mismos se quejan cuando tenemos clientes españoles en mi hotel. A lo mejor se quejan de que “ay, qué de españoles hay ahora, ¿no?” o “cómo gritan, qué alto hablan”, y esas cosas, ¿no? Entonces, culturalmente... es que claro, como ellos no son muy empáticos, en ese sentido, hablan de una forma despectiva del resto, ya no solo de los españoles, yo creo que es del resto, de todo el mundo, lo que pasa es que están aquí y aquí lo que hay son españoles, entonces pues hablan de los españoles. Entonces yo creo que eso ha calado en el español, el español yo creo que está también un poco harto de la actitud esta imperialista, es imperialista, es una actitud muy imperialista, muy de... “somos más importantes”. A mí personalmente eso es lo que menos me gusta, y es lo que más me desagrada de tenerles aquí, de tener que aguantarles y sus exigencias... son muy exigentes, dan mucho por sentado, hay que hablarles en inglés sí o sí, hasta estando en la calle, o sea, ya no te digo en mi puesto de trabajo es mi deber, yo lo voy a hacer, por supuesto, pero estando en la calle dices “ostras, si tú hubieses tenido la misma amabilidad cuando yo estaba en tu país, pues a lo mejor yo ni me lo pensaba, en hablarte a ti en inglés”, pero es que luego ellos no son así, son muy egocentristas. Ese

generalmente es... y eso, pues el... **tanto borracho y demás, pues incomoda bastante a la sociedad española, a la que vive aquí. Primero porque además da muy mala impresión a lo que es el pueblo de Benidorm y no sé, a la gente que está aquí pues le gusta poder disfrutar de todo y poder estar en todos lados con la tranquilidad de que no le van a tirar una botella, yo que sé, o se le van a caer encima o le van a vomitar. Entonces esas para mí serían las cosas negativas. Las positivas lo que hemos comentado antes, esa pequeña Inglaterra aquí, bueno pues mira, por lo menos da a conocer algo que mucha gente jamás podría haber experimentado si no estuviesen aquí, o bien el idioma, o bien pues eso, ese tipo de gente de allí pues que te cuente pues cómo cría a sus vacas, yo qué sé, intercambio cultural, ¿sabes?, con los que puedes llegar a hacer un intercambio cultural, claro, con los que no, no. Entonces quizá... me llevaría eso, el intercambio cultural positivo, actitud esta así... altiva y egocéntrica de ellos la veo muy incompatible con nosotros, eso es con lo que no me quedaría.**

¿Qué impactos económicos crees que tiene el turismo británico en Benidorm? (Positivos y negativos)

A ver son bastantes, es bastante gordo, nos guste o no. Entonces... **positivos, pues me imagino que si yo fuese empresaria diría que esto es la hostia, ¿sabes?, que tengo el bar, el chiringuito lleno todo el año, ¿sabes?, que no es un turismo estacional, lo tengo todo el año, tengo mi bar lleno o mi hotel lleno. Entonces eso es muy positivo económicamente...** aquí es donde viene el problema. **Todo ese dinero que entra, lo bueno es que, si se emplease realmente en Benidorm, pues dices “ostras pues qué guay, merece la pena, ¿no?”, aguantar a todos estos, pero tengo una ciudad preciosa, tengo unas calles preciosas, súper cuidadas, lo tengo todo maravilloso”. Pero es que no es así, el dinero que se saca de todo esto al final no se ve reflejado en ningún sitio, entonces, pues no lo sé hasta qué punto es positivo.** De primeras parece positivo, ese dinero entra, vale, entra, guay, genial, entonces me merece la pena, pero... ¿luego dónde acaba? Entonces ahí lo dejo, o sea, de primeras sí que es, **o sea el impacto es positivo, porque entra dinero, nos da trabajo a todos también y demás, pero luego dejo ahí caer que bueno, no todo es oro lo que parece. Y de forma negativa, pues que este tipo de turismo ha desplazado totalmente la posibilidad de cualquier otro tipo de turismo. Es decir, que Benidorm hoy en día es como una colonia ya de Inglaterra, entonces ya no hay cabida para el gusto de nadie...** para nadie más, o sea es que no le puede gustar a nadie más, porque está hecha por y para el inglés, entonces ya a nadie más le puede gustar. **Le puede gustar a alguien que venga dos días y lo aguante dos días,** pasearse y demás, pero venirse más tiempo... o vienes ya con tu itinerario hecho de “vale, me leo en internet lo que hay en Benidorm, vale, aquí paso dos días, punto, y luego me voy de excursión por todos los pueblos de alrededor que merecen bastante la pena”. Entonces... pero claro, para eso tienes que ser un turista curioso.

Exactamente, que no lo es el inglés. El inglés se queda aquí, no hace excursiones.

No, para nada, claro, pero porque lo tiene ya todo hecho y ya está. Entonces esa es la parte negativa, el desplazamiento de cualquier, de la posibilidad de cualquier otro turismo. Es decir, que, a lo mejor, ya no solo de calidad, sino que a lo mejor podrías tener Benidorm lleno el 100% y a lo mejor lo tenemos un 70% durante todo el año,

pero porque no hay más ingleses que quieran venir, ¿sabes? Pero es que tampoco hay opción para que venga otro tipo de turista, porque no es un sitio apetecible para ellos.

Ya tenemos la imagen creada, ¿no?

Yo creo que sí.

Y relacionado un poco con el hotel y el impacto económico, en el hotel en el que trabajas, ¿trabajáis con turoperadores británicos? ¿Tenéis una fuerte dependencia de los turoperadores británicos?

Tenemos... mi hotel en concreto, no. Bueno mi hotel, somos una empresa de cuatro hoteles, en realidad, ¿de acuerdo? Entonces, en el hotel en el que estoy ahora de mi empresa, debo decir que sí trabajamos con dos turoperadores, bueno, en realidad con un turoperador británico, 100% británico, que es Jet2holidays, y luego tenemos a TUI, que antes era belga u holandés, pero absorbió a Thomson, ¿vale?, por lo tanto, ahora Thomson es TUI, es la misma empresa, y ahora recién hemos empezado a trabajar un poco con Thomson. A lo que voy es que en nuestro hotel supone pues, qué te voy a decir, un 20% como mucho de la ocupación, no más. El resto es un cliente pasante, o sea, cliente directo que reserva a través de las diferentes páginas web del mundo mundial, entonces ahí ya no te sé decir si son británicas o no. Yo creo que no, que tienen sedes cada una por ahí. Entonces ya te digo, no nos supone, en nuestro hotel en concreto, no. De hecho, que si dejamos de trabajar con ellos no pasaría nada, porque ese 20% lo vamos a llenar seguramente a través de nuestra página web o de cualquier otra web online.

A ti personalmente, ¿te aporta algún beneficio económico el turismo británico? ¿Cómo?

Hombre, a ver, yo no sé si no viniese turismo británico si mi hotel a lo mejor seguiría abierto o no, o... es que es muy subjetivo. No puedes responder ni un sí ni un no, yo creo, a esta pregunta. No sé si es dado por el turismo británico, es dado por el turismo y punto, no por el británico en concreto, porque vuelvo a decir, si no fuese el británico, pues habría sido otro, es decir, habría prevalecido cualquier otro tipo de turista de otra nacionalidad. Pero como esta ha acaparado todo... pero antiguamente yo recuerdo que había mucha más pluralidad de turistas, o sea había muchos más tipos de turistas, más variado. Siempre ha habido mucho inglés, pero no hasta este extremo en el que estamos en estos últimos cinco años, es muy loco, vamos yo no recordaba así, porque yo llevo viniendo a Benidorm, y conozco Benidorm, desde que tengo 11 años, entonces yo he visto el cambio, el transcurso, yo he visto que antes había, en aquella época, pues eso, hará unos 30 años, había franceses, había muchísimos italianos, muchísimos italianos por aquí, había muchísimos más holandeses, había muchos, todavía venía algún alemán, en aquella época, pero ya era más raro, y sí que es cierto que se podría decir que un 50% era británico y el otro 50% era diverso, de diferentes nacionalidades. Pero es que ahora, es que es una barbaridad, o sea, es casi todo... Entonces yo no digo eso, yo creo que Benidorm habría seguido siendo turístico igualmente, entonces yo creo que habría seguido teniendo trabajo independientemente de que vengan estos o vengan otros.

¿Qué impactos medioambientales crees que tiene el turismo británico en Benidorm? (Positivos y negativos) / ¿Crees que respetan la ciudad y su medioambiente? (¿Por qué?)

Qué te voy a decir, **se lo cargan todo. Por donde pasan, se lo cargan todo**, se lo cargan todo. Y ahí es donde viene el problema, porque se lo cargan, no hay consecuencias, ¿vale?, a todo esto, y luego encima lo que se cargan, el Ayuntamiento tarda en volver a arreglarlo 10 años. O sea, **encima es que se deteriora, pero luego encima es que no se repone, no se restaura, no se arregla**.

Tipo papeleras, farolas... ¿No?

Que está todo hecho una mierda, literalmente, de verdad que da asco caminar por El Rincón, da puro asco. Mean en la calle, vomitan en la calle, lo tiran todo por la calle, como a las 4:00h o 5:00h o por ahí tienen ganas de comer, o antes, porque cenan tan pronto, les encanta cenar a las 18:30h de la tarde, pues normal que a la 1:00h de la mañana o a las 2:00h se estén muriendo de hambre, ¿vale? **Pero como están tan borrachos y tan pasados, al final toda esa comida acaba por el suelo, no acaba ni siquiera en un cubo**. Y ya te digo, que da asco, da todo asco. Pero luego añadido a todo esto, encima tienes lo que te digo, **el bajo mantenimiento por parte del Ayuntamiento de todas estas cosas, porque el pavimento está todo resquebrajado, todo roto**, o sea da un asco caminar cuando llueve... haces el "chof", y el "chof" ¿tú sabes lo que hay ahí abajo?, no te lo puedes ni imaginar lo que hay ahí abajo, o sea asqueroso. **Las papeleras lo mismo, vale, que le pueden dar patadas**, no sé qué no sé cuántos, **tirar porquerías o lo que sea, pero es que da asco hasta tirar un papel en una papelera**.

Es que están a rebosar.

A rebosar y asquerosas, porque es que yo creo que no las limpian.

¿Y tú crees que el Ayuntamiento no invierte ese dinero, por lo menos en la zona del Rincón, porque sabe que va a seguir siendo así debido al turismo o da igual, o es en todo Benidorm en general?

No lo invierten en general para quedárselo ellos en lo que les dé la gana, no lo sé en lo que invertirán, pero en Benidorm, no. Y cualquiera que viva en Benidorm es que te va a decir lo mismo, es que te va a decir "¿en qué invierten todo, todo, todo lo que se gana de toda esta gente que viene aquí, ¿sabes?, de todos los empresarios venga pagar impuestos y demás, ¿en qué?" En levantar, no hacen más que levantar calles y no sabes ni lo que hacen, luego la vuelven a tapar y la dejan peor. Y dices "¿qué habéis hecho?", no sé, no.

¿Te gusta el turismo británico en Benidorm? ¿Por qué?

Pues... ¿me gusta el turismo británico en Benidorm? No lo sé, no lo sé, **no sé si me gusta o no me gusta, simplemente pues convivo con ello, no sé, es lo que me toca, no sé, es lo que hay**. Tampoco me relaciono mucho con el turista británico más que en el trabajo, **en el trabajo es lo que hay y no tengo otra cosa, pero fuera del trabajo pues no me relaciono mucho con ellos, entonces a lo mejor me molestaría si pues me quiero tomar una copa por la Zona Guiri tranquila, que sé que no voy a poder por cómo son ellos, o por cómo están o no lo sé, por el ambiente, pero bueno ahí ya estoy yo para pues aquí**

no voy y aquí... y ya está. **Quizá me limita dónde voy o dónde no voy**, que generalmente si me quiero tomar algo me voy fuera de Benidorm, también te lo digo, me voy al Albir o a otro sitio más tranquilo.

¿Cómo considerarías el turismo británico para Benidorm? (Positivo, negativo, necesario, indiferente...) ¿Por qué?

A día de hoy, **nos guste o no es importante**. Es que nos guste o no ya está, **ya está instaurado, ya está, ya en Benidorm ya no hay otra forma de vida, no hay otro "income", no entra dinero de otra forma que no sea a través del turista británico**, nos guste o no, entonces **hoy en día sí, es imprescindible**, hoy en día sí.

¿Qué es lo que más y lo que menos te gusta del turismo británico en Benidorm? ¿Por qué? Eso es un poco lo que hemos hablado antes, el intercambio sociocultural...

Sí, eso es, eso es. **Y lo que menos pues eso, el turismo de borrachera**.

Tanto los impactos... bueno, los medioambientales más que nada, ¿no? Que ensucien y que no respeten y todo eso.

Sí, sí, sí, sí eso, un poco eso, sí.

Si pudieras, ¿qué cambiarías de este turismo y por qué?

A ver, pero claro... personalmente, pero porque a mí me gustaría otro tipo de turismo para poder evolucionar como profesional, cosa que aquí, **con este tipo de clientela, es difícil que puedas evolucionar como profesional**. Entonces, lo que hay es lo que hay, más allá no vas a... ya no a aprender, sino pues eso, a cambiar en tu forma de trabajar o lo que sea. Entonces, **lo que cambiaría sería pues este tipo de... fuera, hasta luego, hasta luego a todos, esto en un mundo idílico en el que no haya consecuencias, por supuesto, económicas, y pues eso, empezaría a mover Benidorm de cara a un turismo nórdico que es económicamente, tiene un poder adquisitivo mayor que el británico, luego además es bastante más educado**, es decir, que **todos ganaríamos, porque ganaríamos más dinero**, ¿vale?, **luego además no destrozarían tanto**, entonces a lo mejor hasta por ahí también ganamos, ¿no?, porque **no habría que, constantemente, lo poco que hace el Ayuntamiento, pero invertirlo nuevamente en arreglarlo**, en no sé qué, en no sé cuántos. Y el empresario lo mismo también, los destrozos en los hoteles y estas cosas pues a lo mejor pues no serían tan exagerados, ¿no?, estaría... habría menos hoteles de batalla, pero bueno serían más chulos, más bonitos, no sé, mejor cuidado todo. **Luego el trato también, pues podrías, bueno pues eso, poder ser un profesional y realmente trabajar de una forma profesional, ¿no?, pues eso, el buen trato: tú me tratas bien, yo te trato bien**. Todo este tipo de cosas. Y luego, que en cuanto trajeses ese tipo de clientela, le seguiría ya, o sea, se correría la voz, pues es más tranquilo, no sé, otro tipo de turismo. Y que Benidorm en sí, si es que Benidorm no está mal, si es que Benidorm está muy bien, Benidorm está muy bien. **La pena es que todo este tipo de gente empañe lo bueno que tiene Benidorm**, entonces eso no lo deja... Entonces yo sí, ¿yo si pudiese?, yo cambiaría de turista y me traería a los nórdicos y nada, y ya te digo, mi hotel un 5* superior estupendo, sí, sí.

Y tú en tu puesto de trabajo ¿te has encontrado con ingleses que te hayan faltado al respeto?

Claro, constantemente, constantemente. Pero porque... **sobrios, no tantos, borrachos, todos**, ¿vale? **Sobrios, algunos maleducados** o que, lo que te digo, **que piensan o te hablan directamente y te dicen “uy, qué de españoles hay aquí, ¿no?, ¡qué horror!”**, y **estás hablando con una española** “hola, soy española yo también, muchas gracias, encantada”, ¿no? **Es como si yo digo “qué asco, está todo lleno de ingleses, ¡qué pesados sois todos!”**, ¿no? Pero yo no puedo hacer eso, sin embargo, ellos se creen con derecho a hacerlo. Entonces para mí eso ya de por sí ya faltan el respeto de esa forma innumeradas veces. Y ya borrachos ya ni te cuento. Pero bueno, yo, ni a mí ni a ninguno de mi equipo jamás he permitido que nos falten el respeto, si me faltan el respeto, tranquilo que te vamos a contestar, muy amablemente, como hacéis los ingleses, “very politely”, pero yo te la voy a soltar igual que me la has soltado a mí.

Vale, pues ya estaría, simplemente, si no te importa, ¿tu edad?

41.

Entrevista 4

¿Cuántos años llevas viviendo en Benidorm?

24 años.

¿Hay mucha afluencia de turistas británicos en la zona de Benidorm donde vives?

Sí, la hay.

¿Consideras que hay mucho turismo británico en Benidorm?

Eh... sí, hay mucho turismo, tanto jóvenes como personas mayores.

¿Dirías que esta gran cantidad de turistas afecta a tu vida diaria? (Directa o indirectamente)

No, no afecta. A mi vida diaria... no.

¿Por qué?

Eh... porque, eh... considero que vivo en una parte donde viven muchos ingleses o turistas, pero no es la zona de ocio. Por lo tanto, pues no, no causan jaleo.

O sea, que ¿tú vives en una zona de turismo residencial británico?

Sí.

Y a tu trabajo, ¿consideras que afecta este turismo? (Directa o indirectamente)

Sí, afecta positivamente.

¿Por qué?

Porque hay más eh... **hay más consumo, y esos mismos turistas se convierten en clientes.**

Vale, pero, ¿de qué trabajo?

Eh pues... fontanería y electricidad. Una tienda de fontanería y electricidad.

¿Qué opinión tienes de estos turistas y cómo te sientes frente a su presencia en Benidorm?

Eh... pues... ¿los turistas que afectan a mi trabajo?

A los turistas británicos en Benidorm

Eh... vale, pues... **tengo una buena opinión durante la semana, pero sí que es cierto que los fines de semana pues sí que pueden causar alguna molestia a altas horas de la madrugada.**

Debido a la presencia de estos turistas, ¿crees que Benidorm ha hecho algún cambio? (Por ejemplo, la creación de algún festival o algo para acomodarse u ofrecerles algo a estos turistas)

Sí, eh... **Se hace todos los años, después de las fiestas de Benidorm, se hace un... crearon varios empresarios de la zona (Levante) un día... no sé cómo se llama el día ese... Vale, pues los empresarios (los que tienen bares, por ejemplo) crearon un día en Benidorm de fiesta para la zona inglesa.**

¿Qué impactos socioculturales crees que tiene el turismo británico en Benidorm? (Positivos y negativos)

¿Sociales? Ninguno. Es más de... **económicos**. Porque **no aportan nada social**. Es un impacto indiferente. No aportan nada positivo ni negativo, ya que **vienen y se dedican a consumir**, los que están por aquí.

¿Tanto el turismo de borrachera como el residencial?

Sí, **el residencial también viene a consumir** y ya está.

¿Qué impactos económicos crees que tiene el turismo británico en Benidorm? (Positivos y negativos)

Mucho, eh... yo diría que la mayoría de... o sea, **Benidorm se sostiene por el turismo**. Y tiene, pues eso, un **gran impacto económico**, sobre todo en la zona donde vivo yo, a la hora de pues... **pisos de alquiler, hoteles, y también pues en zonas de restaurantes... y ahí consumen mucho** por aquí.

A ti personalmente, ¿te aporta algún beneficio económico el turismo británico?

Eh... **beneficio económico relacionado con el negocio que yo tengo en la zona**. Sí, un impacto positivo.

¿Qué impactos medioambientales crees que tiene el turismo británico en Benidorm? (Positivos y negativos) / ¿Crees que respetan la ciudad y su medioambiente?

Eh... no.

¿Por qué?

Porque, eh... la zona de ocio, eh... o sea, **no tienen mucho cuidado a la hora de tirar la basura, y lo suelen dejar todo bastante sucio**, la verdad. **Y se mean en cualquier lado**, eh... bueno, no sé, ensucian mucho, **ensucian mucho, a la hora de salir por la noche, sobre todo**. Por el día pues... no se van a poner a mear en la calle por la mañana.

¿Te gusta el turismo británico en Benidorm? ¿Por qué?

Eh... **no tengo nada en contra del turismo, siempre y cuando, bueno, se respete**. No existe un turismo perfecto y pienso que tiene, **para Benidorm, cosas buenas y cosas malas, y hay que saber convivir con ello**.

¿Cómo considerarías el turismo británico para Benidorm? (Positivo, negativo, necesario, indiferente...)

Necesario.

¿Por qué?

Porque Benidorm... **la economía de Benidorm se basa en el turismo. Si no hay turismo**, eh... no... **la economía de Benidorm pues se viene abajo**.

¿Qué es lo que más y lo que menos te gusta del turismo británico en Benidorm? ¿Por qué?

Eh... **¿lo que más me gusta?** Eh... pues, es cierto que, en verano, **sobre todo en la época de verano, crean ambiente por la zona donde yo vivo**, y... ya que no es una zona muy transitada por el resto de... es una zona a las afueras de Benidorm, y... y **los turistas pues hacen que haya más, como más vida, más eh... pues eso, más ambiente en la zona**. **Y lo que menos me gusta, eh... pues quizá la suciedad que pueden llegar a ocasionar, o sea a producir en las calles de Benidorm, sobre todo en días señalados de la semana: los fines de semana**.

Vale, y ya, por último, si pudieras, ¿qué cambiarías de este turismo y por qué?

Eh... **pues del turismo cambiaría que respetasen más el medioambiente** y... no sé qué más cambiaría.

Vale, y si no te importa, ¿me puedes decir tu edad, por favor?

24 años.

Entrevista 5

¿Cuántos años llevas viviendo en Benidorm?

Pues 23 años.

¿Hay mucha afluencia de turistas británicos en la zona de Benidorm donde vives?

Mmm no ha mucha afluencia porque vivo en una zona residencial de gente de Benidorm o incluso inmigrantes pero españoles.

¿Consideras que hay mucho turismo británico en Benidorm?

Sí, por supuesto.

¿Dirías que esta gran cantidad de turistas afecta a tu vida diaria? (Directa o indirectamente) ¿Cómo? / ¿Por qué?

Pues eh... directamente no afecta, pues porque mi día a día se desarrolla de manera normal, sin presencia de turistas británicos en mi día a día. Pero indirectamente sí, pues porque yo creo que... que **todos en Benidorm estamos relacionados con el turismo, ya que es** el factor principal de... o **la fuente principal de economía de la ciudad**.

¿Consideras que los turistas británicos afectan a tu trabajo? (Directa o indirectamente) ¿Cómo? / ¿Por qué?

Pues **yo he estudiado la carrera de maestra** y... en un principio yo creo que puede parecer, puede parecer que ser maestra no afecta con el turismo, pero bajo mi punto de vista, sí. ¿Por qué? Porque **al haber más turistas en mi ciudad, hay más escuelas, al haber más escuelas, se contratan más maestros**. Entonces, parece que es un trabajo que no está relacionado directamente, pero como te digo, yo creo que **todos los trabajos en Benidorm se relacionan**, por lo que te he comentado, al haber más gente viviendo extranjera, hay más colegios, y al haber más colegios, hay más maestros.

¿Qué opinión tienes de estos turistas y cómo te sientes frente a su presencia en Benidorm?

A ver, opinión... como ya te he dicho que no me afectan directamente en mi día a día, mmm... no puedo opinar negativamente sobre algo que no me afecta en mi día a día. Y ¿cómo me siento frente a su presencia? Pues... diría que, de manera general, eh... me parece... me parece bien, ya que **estoy a favor de que vengan a la ciudad**.

Debido a la presencia de estos turistas en Benidorm, ¿consideras que Benidorm ha tenido que hacer algún cambio? (Por ejemplo, que hayan creado algún festival para ellos)

Sí, claro. **Hay una zona de Benidorm que se la considera como la “zona británica” y bueno, la mayoría de bares, pubs y restaurantes que hay ahí pues están regentados por ingleses** y bueno, eh... **se suelen congregan en esa zona de Benidorm**. Así que sí.

¿Qué impactos socioculturales crees que tiene el turismo británico en Benidorm? (Positivos y negativos)

¿Socioculturales? Pues, eh... de manera directa, como he dicho antes, yo creo que ninguno. Pero a lo mejor de manera indirecta, pues **se pueden haber abierto restaurantes o bares con comida británica en el centro, a lo mejor, de la ciudad y, a lo mejor, nosotros, como gente que ha nacido en Benidorm, acudimos allí y comemos su comida**, o... ¿sabes?, **y estamos como un poco más en contacto con**, a lo mejor, **su cultura, y a lo mejor, si celebran algún día tradicional de allí, como el “St. Patrick’s Day” que se celebra en nuestra ciudad, pues también estamos un poco más en contacto con esa cultura y la conocemos**.

¿Y a ti eso qué te parece? ¿Te parece bien?

Sí, a nivel cultural, sí. Me parece bien, claro.

Y el impacto social que crees que tiene el turismo de borrachera, que es conocido aquí en Benidorm por estos turistas, ¿qué opinión tienes?

Claro, pues cuando hablamos de turismo de borrachera... pues ya cambia la cosa, porque ya no hablamos de cultura, del impacto cultural que aporten pues... sus tradiciones o su comida... **El turismo de borrachera**, pues como todos sabemos, **afecta bastante negativamente a nivel ambiental**, pero depende también con la persona que hables. Si hablas con un empresario, puede ser que esté a favor, **¿un empresario de un bar?, puede ser que esté a favor del turismo de borrachera**. Bajo mi punto de vista, como yo no me dedico a eso, te diría que a mí me influye de manera negativa.

Y el turismo residencial, ¿qué opinas de que ellos... pues eh... que vivan en esta zona, la “zona británica”, como se la conoce, y no se quieran... no hagan por integrarse con los residentes de Benidorm? ¿Qué opinas de eso?

Mmm no tengo perjuicios acerca de eso, porque... yo, por ejemplo, he estado en Londres o he estado en otras ciudades, y los españoles hacemos lo mismo allí. Es decir, vamos allí y tenemos la zona en la que nos juntamos los españoles, o tenemos la zona en la que se juntan los italianos. Entonces creo que es algo normal, **siempre que viajas a un país extranjero intentas identificarte un poco con gente que... que sigue tu cultura o que tiene las mismas tradiciones que tú**.

¿Qué impactos económicos crees que tiene el turismo británico en Benidorm? (Positivos y negativos)

Muy positivos, muy positivos. **Afecta, yo creo, que, a casi todos los sectores**, terciario, sobre todo, lógicamente, pero a casi todos.

A ti personalmente, ¿te aporta algún beneficio económico este turismo?

Mmm directamente, no.

¿Qué impactos medioambientales crees que tiene este turismo? (Positivos y negativos) / ¿Crees que los turistas respetan la ciudad y su medioambiente? (¿Por qué?)

Mmm sin generalizar, a ver, no me gustaría generalizar, pero de manera... normalmente no, normalmente no. Porque bueno, sí que es verdad que **los días así como más señalados o los fines de semana, pues sí que es verdad que hay mucha suciedad por las calles** y... todo eso.

¿Te gusta el turismo británico en Benidorm? ¿Por qué?

Sí, sí me gusta, claro. O sea, **estoy a favor de los turistas británicos, no británicos, de la multiculturalidad**, claro.

¿Cómo considerarías el turismo británico para Benidorm? (Positivo, negativo, necesario, indiferente...)

Muy positivo, claro, muy positivo.

¿Por qué?

Pues porque **pienso que (Benidorm) es una de las ciudades españolas que más se conoce a nivel turístico**, ya no solo por... **ya no solo el turismo general, sino el turismo británico. Entonces tú vas al extranjero y mencionas la palabra “Benidorm” o dices que eres de Benidorm y creo que casi todo el mundo pues lo conoce**, a lo mejor no saben ubicarlo en el mapa, pero saben que es una ciudad muy turística y muy frecuentada.

¿Qué es lo que más y lo que menos te gusta del turismo británico en Benidorm? ¿Por qué?

Lo que más me gusta yo creo que es la multiculturalidad, como he dicho, que pues eh... no sé, **yo pienso que está bien conocer otras culturas y conocer otras maneras de pensar, otras tradiciones** y bueno, pues eso siempre es positivo. **Y lo que menos me gusta pues, como he dicho antes, el impacto medioambiental negativo que pueda tener.**

Si pudieras, ¿qué cambiarías de este turismo y por qué?

Pues relacionado con la pregunta anterior, lo que menos me gusta. Es decir, su impacto medioambiental negativo. Pues intentaría que... **me gustaría que fueran un poco más respetuosos con la ciudad**, tanto los residentes como los no residentes, pues porque vivimos mucha gente aquí durante todo el año y tenemos que lidiar con esos problemas eh... los 365 días de año.

Vale, y, por último, si no te importa, ¿me puedes decir tu edad, por favor?

Claro, 23 años.

Entrevista 6

¿Cuántos años llevas viviendo en Benidorm?

20 años.

¿Hay mucha afluencia de turistas británicos en la zona de Benidorm donde vives?

En la zona en la que vivo no hay apenas turistas británicos, debido a que es una zona residencial que está a las afueras.

¿Consideras que hay mucho turismo británico en Benidorm?

Sí, yo creo que la mayor parte del turismo que hay en Benidorm es británico.

¿Dirías que esta gran cantidad de turistas afecta a tu vida diaria? (Directa o indirectamente) ¿Cómo? / ¿Por qué?

Creo que sí, o sea, sí, debido a que, por ejemplo, **mi padre es taxista** y entonces eh... **cuando vienen los turistas británicos, sobre todo la época de verano, eso genera muchos más ingresos, mi padre tiene mucho más trabajo**. Luego yo también **trabajo en un supermercado**, entonces también **noto mucho la afluencia de turistas británicos y como eso se nota en el consumo**.

Vale, entonces consideras que los turistas británicos afectan a tu trabajo.

Sí.

¿Qué opinión tienes de estos turistas y cómo te sientes frente a su presencia en Benidorm?

Creo que la presencia del turismo británico es buena debido a que **Benidorm es una ciudad que vive básicamente del turismo, entonces cuanto más turismo existe**, sea británico o sea de la nacionalidad que sea, **eso aporta más ingresos a Benidorm y eh... Benidorm crece más económicamente.**

Pero tú como residente en Benidorm, ¿cómo te sientes?

Me alegro, por una parte, por eso, porque **mucha gente vivimos del turismo**. Pero también es cierto que, por otra parte, eh... en ciertas, bueno, **en verano sobre todo que es toda la afluencia de turismo que existe británica, eh... se nota la ciudad que... que falta limpieza debido a que se ensucia bastante**, en ese sentido. Pero vamos, **a mí la afluencia de turistas británicos me parece buena también porque trae una cultura, crean comercios y también incitan a las personas que somos de aquí de Benidorm a relacionarnos con esa cultura**. Entonces me parece que todo lo que aporte algo cultural, me parece bueno.

Debido a la presencia de estos turistas, ¿consideras que Benidorm ha hecho algún cambio? (Por ejemplo, la creación de algún festival para este tipo de turistas)

Pues la verdad es que eso no lo sé. Yo sé que **existe una zona en las afueras de la ciudad donde... se le llama "El Rincón de Loix", que es una zona de congregación de turistas británicos**. Pero un festival en especial, la verdad no estoy...

Un festival es un ejemplo...

No sé, a ver **tenemos festivales como, por ejemplo, el "Low Festival" que sí que suele haber mucha afluencia de turista británico, debido a que, por un lado, cae en verano, y también porque tocan muchos grupos británicos y americanos, y eso atrae también a la gente.**

¿Qué impactos socioculturales crees que tiene el turismo británico en Benidorm? (Positivos y negativos)

Socioculturales, pues ya te lo he comentado antes, que **crean comercios, crean, sobre todo, restaurantes, bares... que permiten también conocer, por ejemplo, pues otra comunidad que nosotros no tenemos aquí, eh o... no acostumbramos a tener. En cuanto a negativos, sí que es cierto que muchas veces no se respetan las normas de convivencia**, debido a que **hay gran parte del turismo británico que es turismo de borrachera, entonces se nota que la ciudad está bastante sucia**, en ese sentido. O sea, como que **falta higiene en la ciudad.**

Vale, y del turismo residencial, ¿qué opinas? Que ellos pues vienen y conviven entre ellos, no se relacionan mucho con los residentes de Benidorm... ¿qué opinión tienes sobre eso?

A ver, es que yo creo que es bastante normal, porque **siempre tira que en una ciudad tú te relaciones con gente de tu misma nacionalidad**. Entonces... creo que no es completamente cierto que no se relacionen con otras personas, sí que se relacionan, pero digamos que lo justo. Pero que **es normal, porque hay más lazo de confianza entre una persona que es de tu misma nacionalidad que una persona española**.

¿Qué impactos económicos crees que tiene el turismo británico en Benidorm? (Positivos y negativos)

Pues creo que **Benidorm vive gracias al turismo británico**. Quiero decir, **la mayoría de turistas que tiene Benidorm son británicos, entonces es la principal fuente de sustento de esta ciudad**.

A ti personalmente, ¿te aporta algún beneficio económico el turismo británico?

Sí, o sea, ya lo he dicho, **es una fuente de ingresos en mi casa, debido a que mi padre trabaja como taxista, entonces muchas de las carreras son para turistas británicos**.

¿Qué impactos medioambientales crees que tiene el turismo británico en Benidorm? (Positivos y negativos) / ¿Crees que los turistas respetan la ciudad y su medioambiente? (¿Por qué?)

Yo creo que aquí habría que dividir en... en dos grupos. Está **el turismo residencial, que suele ser turismo más de personas ya entradas en años, de 50 o 60 años, que esas personas sí que suelen ser respetuosas con las normas de convivencia y con la limpieza de la ciudad**. Pero luego **el turismo de personas más jóvenes y el turismo de borrachera no tiene cuidado ninguno con esa limpieza de la ciudad. Entonces se ve la ciudad mucho más sucia por eso**.

¿Te gusta el turismo británico en Benidorm? ¿Por qué?

Sí... quiero decir, **es una fuente de ingresos para la ciudad, también es una fuente de cultura** y... sí, o sea, yo en mi trabajo me tengo que relacionar con gente británica y sí, tengo una buena opinión.

¿Cómo considerarías este turismo para Benidorm? (Positivo, negativo, necesario, indiferente...) ¿Por qué?

A ver, es **positivo porque**, como ya te he comentado, **es una gran fuente de ingresos**. Pero sí que es cierto que... que se aportan unos ingresos, pero **la ciudad pierde limpieza** y... no es calidad de vida, pero sí que se nota que falta... o sea que **tiene un impacto medioambiental, porque se genera mucha más basura, esa basura se tiene que recoger, se tienen que limpiar con mucha más frecuencia las calles...** Entonces ese es **el gran impacto negativo que tiene el turismo británico**, que **podrían ser un poco más respetuosos con las normas de convivencia y con la higiene de la ciudad, con el medioambiente**.

¿Qué es lo que más y lo que menos te gusta de este turismo? ¿Por qué?

Lo que menos me gusta está relacionado con la pregunta anterior, que **muchas veces no se respetan las normas de convivencia básicas. Se arma mucho ruido en las calles, se dejan basura por los suelos, no utilizan tanto las papeleras y los sitios para depositar la basura.** Y lo que más me gusta, pues que son... no sé, **es como traer una pequeña porción de Inglaterra aquí, es una pequeña porción de esa cultura.**

Vale y, por último, si pudieras, ¿qué cambiarías de este turismo y por qué?

Pues lo que ya te he comentado antes, que... intentar hacer más... yo entiendo que vengan aquí de fiesta, que vengan a pasárselo bien, pero... eso no quita que haya que respetar. Es decir, Benidorm no es una ciudad que sea únicamente turística, hay gente que vivimos aquí el resto del año, entonces sí que **me gustaría que se concienciaran acerca de eso, que esto no es solamente una ciudad turística, sino que hay gente que vive aquí todo el año y hay que respetar ciertas normas, hay que respetar el descanso de los vecinos, y hay que respetar la limpieza de la ciudad.**

Vale, pues si no te importa, ¿me puedes decir tu edad, por favor?

23 años.

Entrevista 7

Tú me dirás, ¿por dónde empezamos?

Los económicos, por ejemplo.

Los impactos económicos que tiene el turismo en Benidorm.

Sí.

Menos de los que debían de generarse. Eh... indudablemente **Benidorm** es una ciudad que está especializada en turismo, turismo de masas, turismo de sol y playa y... **desde hace bastantes años tiene un problema, y es la presión de los turoperadores que obligan a vender barato. Entonces se están vendiendo pernoctaciones muy económicas** y se están vendiendo también pernoctaciones en invierno muy económicas a jubilados, no solamente del IMSERSO, sino gente que viene de asociaciones de jubilados españolas y extranjeras, y **se vende muy barato.** Entonces **esto es muy peligroso porque Benidorm no tiene recambio económico, si en Benidorm el turismo falla, Benidorm se va a pique.** Entonces **Benidorm es una ciudad que tiene** eh... riesgos, **riesgos ante la coyuntura internacional, riesgos ante cualquier evento que haga que el turismo mmm... deje de venir con la alegría que está viniendo ahora.** Bien es verdad que ahora vienen con una alegría tremenda, dicen que estamos en un momento muy dulce, algunos dicen que ese momento dulce está generando ya empacho, y otros dicen que está generando ya problemas de diabetes. Y eh... indudablemente **vender a precios muy baratos no es el... lo que tendría que ser. Pero claro, o vendes barato o no vendes, esa es la encrucijada que tiene hoy día Benidorm, para mí.** Hay hoteles buenísimos, **hay hoteles de 5 estrellas, hay hoteles de 4 estrellas magníficos, y tienen buenos precios, buenos precios me refiero que están cobrando precios altos, pero en líneas generales el precio es muy barato y el turista que viene,** en líneas generales, hay gente que tendrá

27 “Jaguar” en su garaje, pero **normalmente es gente de pocos recursos económicos**. Entonces el sistema económico mmm... lo veo eh... **mucha gente y poco dinero**.

Vale, que no es tan positivo como parece.

Siempre es positivo, pero eh... **los ingresos son menores de lo que podrían ser si Benidorm no hubiese bajado el nivel del cliente que tiene, en cuanto a poder adquisitivo y en cuanto las contrataciones que hacen con los turoperadores, que son baratas**.

Y, por ejemplo, ¿la generación de empleo, en verano sobre todo?

Empleo muy malo y de muy poca calidad. En los hoteles se generan pocos puestos de trabajo, los hoteles están funcionando cada vez suprimiendo puestos de trabajo, **contratos cortos**, eh... **el empleado no tiene perspectivas de continuidad**, puede que alguno tenga, pero en líneas generales, se puede hablar que no. Pero, **sobre todo en hostelería, lo que son restaurantes, cafeterías, bares, etc. el empleo es muy, muy precario**. Eh... contrataciones, según me han contado a mí empleados del sector, según me han contado los sindicatos, **contrataciones de 4 horas y trabajo de 12 horas, y sueldos de 4 horas**, ese es el problema. Y entonces, o lo tomas o lo dejas, y eh... a mí me han comentado sin ningún tipo de reparo algunos empresarios, en estudios cualitativos que he hecho, y dicen “estamos mejor que nunca”, dicen “yo ahora eh... si necesito un camarero mmm... pego una patada y tengo 50 ahí en la puerta pidiéndome trabajo”. Entonces esto va en contra del empleo. **El empleo que se está ofreciendo** es de... quizá lo sabes tú incluso mejor que yo, **es de poca calidad, sin continuidad, y con unas situaciones** que podríamos decir **leoninas**, eh... **se aprovechan de la situación de la juventud que tiene necesidad de ganarse algún dinero**, unos por vivir, por trabajar, otros por irse luego a otros sitios a... mejor formación, y... **están haciendo unas contrataciones que son horribles**. Y el problema es que los sindicatos se quejan de que los obreros no pueden denunciar, porque si denuncian a sus empresas, las repercusiones son totales. Y luego se tienen que ir a trabajar a otro sitio, porque si alguien denuncia, eh... hay problemas luego para tener trabajo esa persona que denuncia.

Vale, eh...

¿Medioambientales?

Medioambientales, sí. Impactos medioambientales.

Pfff... **ahora hay una corriente de opinión que dice que el modelo de Benidorm es eh... medioambientalmente sostenible: concentra mucha gente en muy pocos metros cuadrados. Lo que tiene es un impacto visual muy grande. Hay mucha gente que eh... los rascacielos, y esa acumulación de rascacielos en primera línea de mar, el “skyline” de Benidorm dicen que es horrible**, es una carta de presentación que para muchos es muy mala. **Pero sí es cierto que medioambientalmente es más sostenible que otros pueblos, o que casi todos los pueblos de la costa. Eh... Benidorm concentra muchísimas más personas por metro cuadrado, y eso es bueno**, que otros municipios, como Santa Pola o como Torrevieja, que tiene la población muchísimo más dispersa por todo el territorio. Con lo cual, medioambientalmente, es más nocivo el modelo de Torrevieja que el modelo de Benidorm. Eso no quiere decir que el modelo de Benidorm sea gloria

bendita o agua bendita que echan a las palmas el Domingo de Ramos, no. El modelo de Benidorm tiene muchos impactos medioambientales, eh... pero hoy se habla de que, dentro de lo que hay, es más sostenible que los modelos de Denia, o que los modelos de Jávea, o que los de Torreveja, que son mucho mayores depredadores del territorio. Eh... **Benidorm ha conseguido concentrar a la gente en pocos metros cuadrados.**

Vale, y los turistas ¿cómo crees que afectan? Por ejemplo, el turismo de borrachera o el turismo residencial.

El turismo residencial es un turismo cautivo. **Yo... soy propietario, por ejemplo, de un apartamento en Benidorm y ¿dónde voy a ir que me cuesten más baratas las vacaciones?, pues iré a Benidorm, y allí pasaré el periodo más largo de vacaciones,** independientemente de que luego diga "pues mira me voy 4 semanas a Praga, o me voy 6 días a París, pero el grueso de vacaciones las hago en Benidorm, **porque allí tengo un apartamento, no tengo que pagar alojamiento, y luego en mi apartamento tengo mi cocina, tengo mis cosas, y como en casa, ceno en casa... algún día como fuera, otro día ceno fuera, pero tengo mi casa para disponer de ella como quiera**". **Entonces el turismo residencial está generando que haya muchísima masificación, una masificación brutal en Benidorm,** con personas que, podríamos decir que son turistas residentes. El alcalde de Benidorm mmm... dice que en Benidorm no hay turismo residencial, y yo le digo al alcalde de Benidorm que no sabe lo que es su pueblo, porque, indudablemente, eh... en Benidorm no hay urbanizaciones turísticas, como en Torreveja, en Benidorm lo que hay son enormes torres de apartamentos donde la gente tiene su segunda residencia turística. Y en Benidorm, esos apartamentos, que tú además habrás entrevistado algunos (turistas) y te han dicho que viven en apartamentos, eh... dejan poco dinero, **dejan poco dinero y no generan muchos puestos de trabajo, porque es gente que deja el dinero en Carrefour, en Mercadona, en las grandes superficies comerciales, llenan la nevera, comen, cenan en su casa,** y un día salen a pasear, o todos los días salen a pasear, están en la playa, **hay más gente en las calles, consumen más agua, consumen luz, eh... consumen espacio en la ciudad, y eh... generan la masificación del pueblo** y, sin embargo, **el gasto que dejan en el sector turístico, pues es si se toman un cubata un día, o si se toman un café, o si bajan y toman un chocolate con churros, y fuera de eso no hay más.** Entonces **el turismo residencial deja poco dinero,** como suele suceder en todos los sitios. Y luego **en Benidorm tienen un problema,** que cada vez se les está haciendo el enanito más grande, **y son los turistas ingleses borrachos.** Hay una buena... una buena parte del terreno, **sobre todo en la zona del "Rincón de Loix" y la parte de atrás de la avenida del Mediterráneo, que eso es lo que se le llama "la zona guiri", "la zona de los ingleses". Ahí hay desmadres de todo tipo.** Eh... **la gente huye de esa zona, la gente se queja,** lo habrás visto tú en los trabajos que has hecho para mí en clase, que **la gente se queja del inglés, se queja del inglés borracho, se queja de que no se sabe por qué se consiente ese tipo de turista que va por la calle molestando, eh... vomitando, eh... haciendo pis en las calles, y eso es muy, muy, muy malo para la marca Benidorm.** Eh... Benidorm tiene que hacer cosas, indudablemente, para tratar de ofrecer una mejor imagen, pero el problema es que no está haciendo nada, que yo sepa, contra **estos turistas que generan desmanes, y que manchan la imagen de Benidorm.** Benidorm ahora... se habla como bueno que, una persona eh... hace una chica de 28 años eh... se va a casar, y la despedida de soltera la hace en Benidorm. Le sale más barato... hay un dicho que dice que una amiga que trabaja

en una ciudad de Inglaterra y la otra en otra, y les sale más barato juntarse en Benidorm, y verse y tomarse un café y luego irse a su casa, que hacerlo allí en el Reino Unido. Eh... **la gente utiliza Benidorm**, como otras localidades turísticas, **para las despedidas de soltero y de soltera, y esto está generando pues gente que viene, se disfraza, va haciendo el indio, va haciendo el payaso**, y mmm... qué bonito que viene la gente aquí a despedirse... “mire váyase usted a su pueblo a emborracharse a su casa, y déjanos vivir, porque estás manchando la imagen”. Hay un turismo, además, que luego en pleno invierno es gente mayor, gente que viene con el IMSERSO, gente de pocos recursos económicos, y que mantiene, es muy bueno, es muy bueno, porque los mayores tienen ahora un premio que antes no existía. Es una generación que lo ha pasado muy mal, ha vivido una posguerra, algunos una guerra, y hoy pues tienen un premio, una sociedad de bienestar, hacer vacaciones, que a lo mejor no lo han hecho cuando estaban activos, y en fin se les premia, eso es fantástico. ¿Pero que haya tantos?, y que además vienen también de asociaciones de jubilados, de no sé dónde, asociaciones de jubilados ingleses también. Y Benidorm en invierno está muy bien que vengan los mayores, y que posibiliten que los hoteles estén abiertos, pero mmm... la gente se queja de que la imagen de Benidorm con tanto abuelo, eh... es un poco decadente. Entonces, los abuelos en invierno, **los borrachos todo el año, en verano más borrachos todavía... hacen que el turismo familiar pues se sienta un poco, un poco agredido**. Hay mucha gente que empieza a decir, por los trabajos que vosotras hacéis en clase, que la gente empieza a percibir que como eso siga así eh... les es cada vez menos atractivo. **Hay un problema también con las drogas**, las drogas están en todos los sitios, pero **parece ser que en los bares y en los pubs y todo esto de la zona inglesa, y sobre todo en la zona del “Rincón” eh... hay una mala imagen, porque la gente dice que es que te sientas en una cafetería y coges tú un chute, porque están fumando porros y/o drogándose**, y en fin, mmm... hay muchas cosas que hacer en Benidorm, hay muchas cosas que hacer.

Vale, y luego ya, por último, los socioculturales. Que, bueno, también es un poco lo que hemos comentado.

¿Lo sociocultural? Es que... hablar de cultura en Benidorm se me hace un poco cuesta arriba. Eh... que venga un conjunto que no sé ni cómo se llama, porque los conjuntos modernos... es culpa mía, ya no conozco... yo lo dejé ya con... la época aquella de... grupos de estos muy agresivos, pero que ahora vengan estos grupos, que concentran a 15.000 jóvenes de 20 años, pfff... bien, muy bien. Pero los jóvenes de 20 años te dejan poco dinero, y... que llenen el parque, que llenen la playa, y que llenen... creo que sociocultural... no es el sitio más indicado para hablar de cosas culturales. No hay un turismo cultural en Benidorm, no puede haberlo. Y “socio”, pues **la gente trabaja del turismo, el problema es que no hay recambio ante cualquier crisis, no hay recambio, no hay otra actividad económica que pueda paliar**. Por ejemplo, Alicante ciudad, cuando el turismo no funciona, pues funciona la industria de papel, o la banca está bien, o tal... (el turismo) es una actividad más de las muchas que hay. Sin embargo, **allí (en Benidorm) hay un monocultivo empresarial que es el turismo**. Entonces eso tiene también sus riesgos. No quiera Dios que pase, pero... cada vez **el personal que está viniendo a Benidorm es** eh... poco atractivo, **poco atractivo por su perfil socioeconómico. Es gente de pocos recursos económicos**, abuelos que vienen con el IMSERSO, **los ingleses que vienen porque es de los destinos más baratos que hay en el Mediterráneo**. Eh... hay otros más baratos, más inseguros... claro, te puedes ir a Túnez,

es muy barato. Pero claro, ¿quién se va a Túnez ahora? Pero dentro de poco tiempo irán a Túnez, cuando cambie la situación eh... de seguridad. Entonces claro, vienen aquí y estamos recogiendo gente de poco... **en Benidorm se está recogiendo gente de poca... de pocos recursos económicos, controlados por los turoperadores. Los turoperadores aprietan cada día más, sacan mejores precios en las pernoctaciones**, y... queda mucho por hacer.

Vale, y a los residentes de Benidorm, que llevan toda la vida viviendo en Benidorm, ¿cómo crees que les puede afectar ver su ciudad así? Mmm... ver estos turistas comportándose de esa manera y...

Por estimaciones que yo tengo, más, eh... **están bien (los residentes) en Benidorm**. Pero **se quejan de que** mmm... **no hay continuidad laboral**, **se quejan de que**, eh... **el paseo marítimo puede estar limpio, pero las calles del interior, que son donde ellos viven, están muy sucias, están con falta de alumbrado... Sin embargo, en el paseo marítimo, hay muchas luces**. No es lo mismo estar en el cogollo del turismo, lo que se ve de Benidorm, que vivir luego en las zonas donde vive la gente de Benidorm, donde vive la gente que trabaja en Benidorm, y que son residentes de allí. **Se quejan mucho de la falta de atención municipal, en cuanto a recogida de basura, en cuanto a limpieza de la calle, en cuanto a mantenimiento de las aceras**, eh... incluso **la propia avenida del Mediterráneo**, que creo que la quieren arreglar ya, dicen... no sé si será otra promesa vana, eh... **el alumbrado que hay es el que puso el primer alcalde de Benidorm, Pedro Zaragoza, en los años 50. Y las aceras están... las losetas sueltas en su inmensa mayoría, y hay gente que se cae y se queja**. Y dicen que ahora lo van a arreglar, pero claro es que eso tendría que estar arreglado hace 35 años o 40. Eh... entonces, **hay cosas que la gente se queja... de parking, es una ciudad que para el que vive en Benidorm es horrible, el tema del parking. El transporte público es fatal**. Entonces, eh... vivir en Benidorm como un marqués en un apartamento delante del mar y sin tener que trabajar, es una cosa. Tener que vivir en un barrio, en una zona periférica de Benidorm, en viviendas **para la gente que... que trabaja o que vive allí, las viviendas son carísimas. Mucha gente trabaja en Benidorm y vive en otros pueblos, porque es imposible acceder al mercado de la vivienda**. Entonces, aquí le quitamos toda la poesía a Benidorm, ¿sabes? **Aquí la gente se queja de que no hay transporte público, de que falta seguridad, que la policía no pasa, que la policía está en la zona de los turistas**, eh... **el basurero no recoge la basura como debería recogerla**, eh... que están olvidados, están olvidados. No es lo mismo ser turista que ser el residente, eh... en fin, que es más complicado. O ser residente de turismo residencial, porque tienes un apartamento en una torre de las que están en la avenida del Mediterráneo, o las adyacentes, y que es un sitio privilegiado. Y **otra cosa es ser un currante, y que resulta que un piso ahí te cuesta muchísimo más que en los pueblos de al lado, porque los pisos... lo he visto en las inmobiliarias, que dicen que donde más caros son los pisos es en Benidorm, aquí en la provincia de Alicante. Les cuesta más el metro cuadrado edificado aquí en Benidorm**, y claro la gente se queja de todas estas cosas. Luego también se quejan de **la falta de continuidad en los empleos, la precariedad...** en fin, todas estas cosas que hemos hablado antes.

Vale, pues yo creo que ya está.

Apéndice II. Fotografías



Benidorm: antes y ahora



Póster del "I Festival de la Canción" en Benidorm, 1959